

# ”Det kanske var någonting och jag kunde inte göra någonting” – en studie av socialarbetares handlingsutrymme i arbetet med våldsutsatta kvinnor

Ida Rålin

---

Socialhögskolan vid Lunds Universitet  
SOPA63  
VT-10



Handledare: Tabitha Wright Nielsen

# **Abstract**

Author: Ida Rålin

Title: "It might have been something and I could not do anything" – A Study of the discretion of social workers who meet women subjected to violence.

Supervisor: Tabitha Wright Nielsen

Assessor: Max Koch

The aim of this report was to examine how social workers in Sweden who meet women subjected to violence experience their work. The main focus of the report was to examine how social workers reason about the discretion in the work with women subjected to violence. The method of qualitative research was used to examine this. Four social workers were interviewed and presented a fictitious case by which they had to make up their minds of how they would act when coming in contact with a woman whom they suspected were subjected to violence. The use of a fictitious case was inspired by the so-called vignette method. Theories about the street-level bureaucrat and his discretion were used in order to interpret and understand the collected material. The study showed that the social workers believed they had a substantial discretion in the work with women subjected to violence. The result of the study show among other that by using this discretion the social workers can see to the client's individual needs and adjust the support from the way the needs look.

Keywords: social services, social worker, women subjected to violence, street-level bureaucracy, discretion

# Innehåll

<b>1. Inledning</b>	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte och frågeställningar	7
1.3 Avgränsningar	7
1.4 Vidare framställan	8
<b>2. Bakgrund</b>	9
2.1 Socialtjänstens organisering	9
2.2 Socialtjänstens lagstadgade ansvar för våldsutsatta kvinnor	9
2.3 Tidigare kartläggningar av socialtjänstens arbete	11
<b>3. Metod</b>	13
3.1 Metodval	13
3.2 Urval	14
3.3 Tillvägagångssätt	15
3.3.1 Insamling av empiriskt material	15
3.3.2 Bearbetning och analys av materialet	16
3.4 Reliabilitet och validitet	16
3.5 Etiska överväganden	17
<b>4. Tidigare forskning</b>	18
<b>5. Teoretiska utgångspunkter</b>	21
5.1 Gräsrotsbyråkrater	21
5.1.1 Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme	22
5.1.2 Gräsrotsbyråkraten som policyskapare	22
5.2 Klientrelationen	23
5.2.1 Regel-bundenhet	23
5.2.2 Specialiseringsgrad	23
5.2.3 Tid per ärende	24
5.2.4 Intresseorientering	24
5.2.5 Avstånd	25
5.3 Teorins begränsningar	25
<b>6. Resultat och analys</b>	26
6.1 Presentation av respondenterna	26

6.2 Handlingsutrymme i det direkta mötet med en våldsutsatt kvinna	27
6.2.1 Den inledande kontakten: vikten av att vara försiktig	27
6.2.2 Att liksom kunna svara på det behovet...	29
6.2.3 Om man blir uppmärksam på detta, då har jag svårt att släppa...	32
6.3 Handlingsutrymme och regelverk	32
6.4 Handlingsutrymme nog att kunna prioritera	35
6.5 Man kan köra fast i det också...	36
<b>7. Avslutande diskussion</b>	38
<b>8. Referenslista</b>	41
Bilaga 1 – Det fiktiva fallet	43
Bilaga 2 – Intervjuguide	44

## **Förord**

Att genomföra den här studien har varit väldigt spännande! Det har på många sätt även varit väldigt ansträngande och det har funnits stunder när jag har tvivlat på om den någonsin skulle bli klar. Ett flertal personer har bidragit till att den nu äntligen är färdig. Först och främst vill jag rikta ett stort tack till de socialarbetare som har medverkat i studien. Tack för att ni har tagit er tid och delat med er av era upplevelser och erfarenheter! Utan er hade studien inte varit möjlig att genomföra. Jag vill även tacka min handledare Tabitha Wright Nielsen för stöd och goda råd när jag har känt mig vilsen i arbetet med uppsatsen. Avslutningsvis vill jag även tack nära och kära för uppmuntran samt att ni mer eller mindre har tvingat mig till välbehövliga pauser i uppsatsarbete. Ett särskilt tack till E för att du korrekturläst och haft överseende med att jag har varit totalt uppslukad av arbetet med uppsatsen.

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Mäns våld mot kvinnor är det mest extrema exemplet på att det råder en maktobalans mellan könen. Våldet är ett allvarligt samhällsproblem som tidigare sågs och behandlades som en privat familjeangelägenhet (SKL 2006). Mäns våld mot kvinnor är ett globalt problem, men studier visar att våldet är mer omfattande i samhällen där kvinnors rättigheter är mer ifrågasatta. Ur ett internationellt perspektiv är Sverige ett mindre ojämnt land, men även här är mäns våld mot kvinnor utbrett (Johnsson-Latham 2008).

I Sverige polisanmäldes under 2007 över 19 000 fall av misshandel mot kvinnor där gärningsmannen var bekant med kvinnan. Mörkertalet gällande våld i nära relationer bedöms dock vara mycket stort, uppskattningar visar att endast 20-25 procent av våldet polisanmäls. Detta innebär att den verkliga siffran för misshandelsfall mot kvinnor där gärningsmannen var bekant med kvinnan kan vara 75 000-100 000 år 2007 (Eliasson 2008; SKL 2009).

Enligt socialtjänstlagen (2001:453) har socialtjänsten ansvar för att ge kommunens invånare, däribland våldsutsatta kvinnor, hjälp och stöd. Socialtjänstlagen är en ramlag som ger kommunerna långtgående frihet att själva avgöra hur detta arbete skall utformas. Som stöd för tillämpningen av socialtjänstlagen kan kommunerna använda *Socialstyrelsens allmänna råd för socialnämndens arbete med kvinnor och barn som bevittnar våld* (SOSFS 2009:22). Allmänna råd från Socialstyrelsen är dock inte bindande utan endast rekommendationer om hur en författning kan eller bör tillämpas och utesluter därför inte att en kommun kan uppnå de mål som finns i författningen på annat sätt. I praktiken kan alltså en kommun avstå från att följa rekommendationerna i Socialstyrelsens allmänna råd.

Svensson Johnsson och Laanemtes (2008) skriver att arbeta inom socialtjänsten innebär att vara representant för en organisation. Vidare innebär denna roll att stå i

direktkontakt med den hjälpsökande människan. Denna position har kommit att benämnas gräsrotsbyråkrat<sup>1</sup>.

I egenskap av gräsrotsbyråkrat har socialarbetaren ett handlingsutrymme. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) är organisationens uppdrag delvis avgörande för hur stort handlingsutrymme den enskilda socialarbetaren har. Vad socialtjänstens uppdrag avseende våldsutsatta kvinnor innebär framgår inte av socialtjänstlagen. Socialtjänstlagen innehåller inga direkta bestämmelser om *hur* socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor skall utformas, lagen anger bara att detta arbete *skall* utföras. Jag finner det därför intressant att undersöka hur socialarbetare som möter våldsutsatta kvinnor upplever detta arbete.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur socialarbetare upplever arbetet med våldsutsatta kvinnor då socialtjänstlagen inte ger några direkta angivelser om hur detta arbete skall utformas.

- Hur resonerar socialarbetarna när de möter en våldsutsatt kvinna?
- Vilka möjligheter respektive begränsningar upplever socialarbetarna i arbetet med våldsutsatta kvinnor?
- Hur yttrar sig handlingsutrymme i socialarbetarnas arbete med våldsutsatta kvinnor?

## 1.3 Avgränsningar

Uppsatsen behandlar socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor. Uppsatsen fokuserar våld som män utsätter närstående kvinnor för. Detta innebär inte att det motsatta inte förekommer eller att våld inte skulle förekomma i samkönade relationer. Specifikt så kallat hedersrelaterat våld berörs inte i denna framställan.

---

<sup>1</sup> Andra benämningar med samma innebörd är frontlinjesbyråkrat och gatubyråkrat. Begreppen är alla översättningar av Micheal Lipskys (1980) begrepp street-level bureaucrats. Se kap 5 för en utförligare beskrivning av begreppet.

## **1.4 Vidare framställan**

I nästkommande kapitel ges en kortfattad presentation av socialtjänstens organisering och en beskrivning av hur socialtjänstens ansvar för våldsutsatta kvinnor ser ut. I kapitlet presenteras också resultat från ett urval av tidigare kartläggningar av hur kommunerna fullgör detta ansvar. Därefter presenteras den metod som har används, bland annat beskrivs hur insamlandet av det empiriska materialet har gått till. Sedan följer ett kapitel om tidigare forskning kring socialarbetares handlingsutrymme. Därefter presenteras de teoretiska utgångspunkter som analysen utgår ifrån. Sedan presenteras och analyseras resultaten från studien. Uppsatsen avslutas med en sammanfattande diskussion där resultat från studien knyts samman med egna reflektioner.



## **2. Bakgrund**

Inledningsvis i detta kapitel ges en kortfattad beskrivning av socialtjänstens organisering samt vilka konsekvenser organiseringen kan få för våldsutsatta kvinnor. Därefter ges en beskrivning av socialtjänstens lagstadgade ansvar för våldsutsatta kvinnor. Avslutningsvis presenteras resultat från ett urval av tidigare kartläggningar avseende hur kommunerna fullgör detta ansvar.

### **2.1 Socialtjänstens organisering**

Sveriges kommuner är självstyrande och sedan 1980-talet har statens regleringar av kommunal verksamhet och dess organisationsformer minskat. Kommunerna har därmed fått större möjligheter att själva bestämma över sitt sätt att utföra och organisera sin verksamhet. En stark och tydlig trend inom det sociala arbetet är specialisering. Specialisering inom socialt arbete kan ta sig många olika uttryck. Arbetet kan vara uppdelat utifrån funktion, klientgrupp, metod eller annan form av renodling. Att det sociala arbetet präglas av specialisering kan te sig anmärkningsvärt då det i förarbetena till socialtjänstlagen framhölls att det sociala arbetet skulle präglas av integrering och helhetssyn (Bergmark et al. 2008). Wallberg (2008) menar att socialtjänstens specialisering utifrån klientgrupper kan få konsekvenser för våldsutsatta kvinnor då det inte är självklart till vilken enhet på socialtjänsten de ska vända sig till för att få hjälp. Wallberg (2008) skriver även att det ofta saknas en öppenhet för att se något annat problem än det som redan är definierat. Hon menar att detta medför att helhetssynen på klienternas situation försvåras.

### **2.2 Socialtjänstens lagstadgade ansvar för våldsutsatta kvinnor**

Kommunens ansvar för våldsutsatta kvinnor anges i socialtjänstlagen (2001:453). Detta är en måninriktad ramlag som ger kommunerna stor frihet att utforma arbetet efter lokala förutsättningar. Socialtjänstlagen innehåller både allmänna riktlinjer och särskilda bestämmelser för olika grupper. I den så kallade kvinnofridsparagrafen, 5 kap. 11 § socialtjänstlagen klargörs socialtjänstens ansvar för våldsutsatta kvinnor. Tidigare hade paragrafen en lydelse som kunde tolkas som att hjälp och stöd till våldsutsatta kvinnor inte var en skyldighet för

kommunerna. Utredningen *Att ta ansvar för sina insatser – socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor* (SOU 2006:65) visade att på grund av paragrafens tidigare formulering ansåg många kommuner att det var en till viss del frivillig uppgift att ge stöd och hjälp till våldsutsatta kvinnor. Utredningen menade att den dåvarande formuleringen inte tydliggjorde kommunens ansvar för de våldsutsatta kvinnorna på ett tillräckligt sätt och att paragrafen därför borde ändras så att det klargjordes att kommuners ansvar inte är något frivilligt (SOU 2006:65). Enligt utredningens förslag ändrades paragrafen och därmed skärptes och förtydligades kommunens ansvar. Ändringen trädde i kraft 1 juli 2007 och paragrafen fick då sin nuvarande lydelse:

**5 kap 11 §** Till socialnämndens uppgifter hör att verka för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp.

Socialnämnden skall särskilt beakta att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Socialnämnden skall också särskilt beakta att barn som bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot närstående vuxna är offer för brott och kan vara i behov av stöd och hjälp.

Lag (2007:225).

Bestämmelserna i 5 kap. 11 § ger inte enskilda rätt till stöd och hjälp. Insatser till enskilda beviljas istället som bistånd enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen och i vissa fall 4 kap. 2 § socialtjänstlagen. Socialtjänsten skall erbjuda insatser till våldsutsatta kvinnor i ett tidigt skede, det krävs alltså inte att mannen skall vara dömd eller ens polisanmäld för brotten (Nordström & Thunved 2010). Det bör poängteras att socialtjänstens ansvar även omfattar att erbjuda insatser till våldsutövande män för att förhindra fortsatta våldshandlingar. Utöver de specifika bestämmelserna i 5 kap. 11 § 2 st. socialtjänstlagen avseende socialtjänstens ansvar för våldsutsatta kvinnor ska socialtjänstens arbete utgå från de övergripande mål som anges i socialtjänstens portalparagraf 1 kap. 1 § socialtjänstlagen. Denna paragraf anger att socialtjänsten bland annat skall ”främja människors ekonomiska och sociala trygghet, i jämlikhet i levnadsvillkor” samt ”frigöra och utveckla enskilda och grupper egna resurser”. 2 kap. 2 §

socialtjänstlagen anger att kommunen har det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och hjälp som de behöver.

### **2.3 Tidigare kartläggningar av socialtjänstens arbete**

Utredningen *Slag i luften – en utredning om myndigheter, mansvåld och makt* (SOU 2004:121) utvärderade de uppdrag som angavs i den så kallade Kvinnofridspropositionen (prop. 1997/98:55). Propositionen innehöll uppdrag för en rad olika myndigheter däribland Socialstyrelsen och länsstyrelserna. Utvärderingen visar att vissa av uppdragen till myndigheterna hade genomförts på ett tillfredställande sätt, medan andra av uppdragen hade utförts men inte på ett tillfredställande sätt. Sammanfattningsvis konstateras att frågan om mäns våld mot kvinnor var lågprioriterad hos de myndigheter som fick uppdrag i samband med propositionen (SOU 2004:121).

2008 genomförde Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) en kartläggning av kvinnofridsarbetet i Sverige. Utredaren menar att i denna kartläggning framträder en annorlunda bild av kvinnofridsfrågor än vid tidigare kartläggningar. Kvinnofridsfrågor ansågs vid tillfället för kartläggningen som aktuella och ett omfattande utvecklingsarbete pågick inom detta område. I denna kartläggning presenteras bland annat vilka faktorer som kommunerna själva ansåg var viktiga för ett fungerande kvinnofridsarbete. De faktorer som kommunerna ansåg vara viktigast var att kvinnofridsarbete sker i samverkan med andra myndigheter och organisationer, att arbetet sker i ordinarie verksamhet samt att verksamheten har en handlingsplan för kvinnofridsarbetet. Det presenteras även vilka insatser som kommunerna erbjöd. Flertalet av kommunerna uppgav att de erbjöd skyddat boende, antingen i kommunernas eller i frivilligorganisationernas regi. Det var även vanligt förekommande att kommunerna erbjöd övrigt stöd. Som exempel kan nämnas att 96 procent av kommunerna erbjöd stödsamtal i det akuta skedet. I kartläggningen påtalas att utredarna enbart kunde uttala sig om att en insats fanns, inte om dess innehåll (SKL 2009).

Under 2008-2009 genomförde Socialstyrelsen tillsammans med länsstyrelserna en nationell tillsyn av socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld. 80 kommuner och stadsdelsnämnder granskades och det konstateras att det fanns stora skillnader mellan de granskade kommunerna och

stadsdelsnämnderna gällande deras arbete med våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld. Det konstateras att skillnaderna kan leda till att våldsutsatta kvinnor får stöd utifrån var de bor snarare än utifrån sina behov. Vidare konstateras att det kunde finnas anledning att utreda möjligheten att upprätta nationella riktlinjer för arbetet med våld i nära relationer så att detta arbete utformas likvärdigt i hela Sverige. I alla de granskade kommunerna fanns brister i socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor. Enstaka kommuner hade brister inom alla de granskade områdena medan andra kommuner hade brister inom enstaka områden. När uppföljning av tillsynen genomfördes hade de flesta kommuner påbörjat ett omfattande förbättrings- och utvecklingsarbetet kring arbetet med våldsutsatta kvinnor (Socialstyrelsen 2009).

### **3. Metod**

I detta kapitel beskrivs hur det empiriska materialet har samlats in och analyserats. Studien bygger på kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer som kompletterats av användandet av ett fiktivt fall. I kapitlet beskrivs bland annat tillvägagångssätt avseende urval av respondenter och insamling av empiriskt material. Avslutningsvis presenteras de etiska överväganden som har gjorts under forskningsprocessen.

#### **3.1 Metodval**

För att besvara ovan givna frågeställningar har kvalitativ metod använts. Levin (2008) menar att kvalitativa studier är studier som söker förståelse, och det är förståelse snarare än förklaring som är centralt min studie. Studiens syfte är inte att söka förklaringar till varför socialarbetarna handlar på ett visst sätt utan jag söker efter förståelse av socialarbetarnas upplevelser. Empirin har samlats in genom intervjuer då denna metod är lämplig när man som jag söker förståelse av ett fenomen. May (2009) menar att intervjuer kan ge forskaren en god inblick i människors upplevelser och erfarenheter. Enligt Aspers (2007:133) kan en intervju definieras som ”en samtalsrelation där forskaren försöker förstå den eller dem hon samtalar med”. Den intervjutyp som har används för att samla in det empiriska materialet är den som Aspers (2007) benämner semistrukturerad. Semistrukturerade intervjuer har specificerade frågor men gav samtidigt mig möjlighet att följa upp respondenternas svar genom följdfrågor.

May (2009) menar att det är viktigt att forskaren tar ställning till positiva och negativa sidor hos metoden under datasamlingsfasen. Genom att göra detta har jag kommit fram till att den metod som har använts för att samla in material har både förtjänster och begränsningar. Trots att semistrukturerade intervjuer utgår från vissa på förhand bestämda frågor är denna typ av intervju ändå en aning flexibel genom att den ger forskaren möjlighet att ställa frågor om respondenten säger någonting intressant som forskaren inte tänkte på när intervjufrågorna formulerades. Aspers (2007) menar dock att trots detta har respondenten endast begränsade möjligheter att lyfta fram sitt perspektiv under semistrukturerade intervjuer då intervjun utgår från den synvinkel forskaren har. Som komplement till de semistrukturerade intervjuerna användes ett fiktivt fall (se bilaga 1) i samtalen med respondenterna.

Detta gav respondenterna möjlighet att fritt resonera utifrån sina egna perspektiv och synvinklar.

### **3.2 Urval**

Fyra personer har intervjuats och samtliga av dem är verksamma inom socialtjänsten. Ingen av dem arbetar specifikt med våldsutsatta kvinnor. Ursprungligen fanns en tanke om att intervjua personer verksamma inom enheter av socialtjänsten som enbart arbetar med våldsutsatta kvinnor men då det visade sig att sådana enheter är mycket sällsynta fick andra respondenter sökas. De personer som har intervjuats arbetar alltså inte specifikt med våldsutsatta kvinnor, men genom sina arbetsuppgifter kommer de på olika sätt i kontakt med våldsutsatta kvinnor. Kriteriet för urvalet var att personen på sin nuvarande arbetsplats skulle ha kommit i kontakt med våldsutsatta kvinnor. Urvalet av respondenter skedde delvis slumpvis. Telefonkontakt togs med socialförvaltningar i olika kommuner för att höra om det fanns någon person som var intresserad av att medverka i studien. En av respondenterna kom jag i kontakt med efter att ha fått tips från en handledare på en tidigare praktikplats. Jag tror dock inte att detta har påverkat resultaten i studien då jag inte kom i kontakt med respondenten under min praktiktid.

De socialarbetare som har medverkat i studien är verksamma i olika kommuner. Kommunernas storlek och organisering av socialtjänsten varierar. Uppsatsens syfte är inte att göra en komparativ studie av de olika kommunernas arbete med våldsutsatta kvinnor. Tre av respondenterna har sin arbetsplats på socialförvaltningen och en av respondenter har sin arbetsplats på vårdcentralen. Det kan tilläggas att samtliga respondenter organisatoriskt tillhör socialtjänsten och lyder under socialtjänstlagen. Samtliga respondenter är kvinnor. En övervägande majoritet av de personer som arbetar inom socialtjänsten är kvinnor och att samtliga respondenter är kvinnor kan därför ses som en spegling av hur könsfördelningen inom socialtjänsten ser ut. Att enbart intervjua kvinnor var inget medvetet val från min sida. Jag är dock medveten om att det kan betraktas som en begränsning i min studie att endast kvinnor ingår i den.

### **3.3 Tillvägagångssätt**

#### **3.3.1 Insamling av empiriskt material**

Som tidigare nämnts fick respondenterna, som komplement till de semistrukturerade intervjufrågorna, resonera kring ett fiktivt fall under intervjuerna. Det fiktiva fallet konstruerades med hjälp av en person som har arbetat på ett skyddat boende för våldsutsatta kvinnor och därigenom har en stor kunskap om ämnet. Då mina respondenter arbetar inom olika verksamheter av socialtjänsten och de skulle få samma information konstruerades ett väldigt öppet fall. Innan det fiktiva fallet skickades ut till respondenterna lästes och godkändes det av min handledare. Användandet av ett fiktivt fall var inspirerat av den så kallade vinjettmetoden. Egelund (2008) skriver att vinjettstudier är studier som bygger på korta historier som samtliga respondenter ska referera till. Vidare menar Egelund (2008) att inom socialt arbete används vinjettstudier för att erhålla kunskap om socialarbetares bedömningar av klienters situation och de handlingar som deras bedömningar leder till. Det Egelund (2008) beskriver var det jag vill uppnå med användandet av ett fiktivt fall: med utgångspunkt i det fiktiva fallet ämnade jag undersöka hur mina respondenter resonerar kring och bedömer en situation.

Intervjuerna genomfördes under perioden 100428–100519 och de varade mellan 40-60 minuter. Samtliga intervjuer genomfördes på respondenternas arbetsplats. Den inledande kontakten med fältet togs via telefon och efter den inledande telefonkontakten skickades ett informationsbrev till de personer som ville medverka i studien. Informationsbrevet syftade till att förbereda dem inför intervjutillfället och skickades med post eller e-mail beroende på deras önskemål. Informationsbrevet innehöll syftet med uppsatsen, information om vilken metod som jag ämnade använda, information om anonymitet och inspelning samt kontaktuppgifter till mig. Informationsbrevet innehöll även information om att respondenternas medverkan i studien var frivillig. Vidare innehöll informationsbrevet det fiktiva fallet samt information om att jag önskade diskutera detta med dem under intervjun. Jag valde att skicka ut det fiktiva fallet till respondenterna innan intervjutillfället för att ge dem möjlighet till djupare reflektion kring det. Innan intervjuerna genomfördes utformades också en intervjuguide (se bilaga 2). Då semistrukturerade intervjuer användes för att samla

in material fanns möjligheten att följa upp de svar som respondenterna gav. Beroende av vad respondenterna berättade kunde alltså olika följdfrågor ställas. Med undantag för ett fåtal mindre förändringar användes samma intervjuguide vid intervjuerna. Förändringarna som genomfördes berodde på att intervjuerna tillförde ny information som i sin tur gav upphov till nya frågor.

Intervjuerna spelades in på diktafon vilket samtliga respondenter gav sitt samtycke till. Att spela in intervjuerna har enligt May (2009) både för- och nackdelar. Han menar att inspelningsutrustning kan göra att människor blir hämmade och att skriva ut inspelade intervjuer tar lång tid. De fördelar som May (2009) nämner med att spela in intervjuerna är bland annat att inspelningarna kan utgöra ett bra underlag för tolkningar samt att många glömmer bort inspelningsutrustningen när samtalet väl har kommit igång. Vidare menar May (2009) att om intervjuerna spelas in behöver inte forskaren föra anteckningar under intervjun. Detta ansåg jag vara en stor vinst med att spela in intervjuerna: istället för att föra anteckningar under intervjuerna hade jag möjlighet att till fullo fokusera på vad respondenterna berättade.

### **3.3.2 Bearbetning och analys av materialet**

Intervjuerna spelades in och det inspelade materialet transkriberades sedan ordagrant. Pauser, suckar, småord och dylikt skrevs dock inte ner. Efter transkriberingen lästes materialet igenom och kodades. Kodningen genomfördes genom att kategorisera materialet utifrån olika teman. Det kodade materialet analyserades sedan utifrån de teoretiska utgångspunkter som uppsatsen bygger på.

## **3.4 Reliabilitet och validitet**

Reliabiliteten handlar om huruvida forskningsresultaten kan reproduceras av andra forskare vid andra tillfällen (Kvale 2009). Då empirin i min studie har samlats in genom samtal mellan mig som forskare och respondenterna uppstod ett samspel mellan mig och dem. Jag är medveten om att detta samspel kan ha påverkat studiens resultat. Aspers (2007) menar att det är viktigt att forskaren reflekterar över sin roll och hur den påverkar de personer som han eller hon ämnar studera. Forskningsfrågan får dock inte hamna i bakgrunden av forskarens reflektion. Vidare menar Aspers (2007) att forskaren genom sin närvaro och vad



han eller hon gör påverkar vilka svar som intervjupersonerna ger. Å ena sidan är jag alltså medveten om att min närvaro och mitt samspel med respondenterna kan ha påverkat studiens resultat, men å andra sidan anser jag att denna påverkan är i princip omöjlig att komma bort ifrån i en intervjusituation. Validitet är ett mått på giltighet. Kvale (2009) menar att inom samhällsvetenskapen handlar validitet om huruvida metoden verkligen undersökte det forskaren ämnade undersöka. Jag hade för avsikt att undersöka hur socialarbetare upplever arbetet med våldsutsatta kvinnor vilket jag också har gjort. Min studie kan därför sägas ha en hög validitet. Syftet med min studie var att belysa upplevelser och förekommande tendenser hos socialarbetare snarare än att presentera en allmängiltig bild av alla socialarbeters upplevelser.

### **3.5 Etiska överväganden**

Jag anser att etiska överväganden är en central del av forskningen och därför har sådana gjorts genom hela forskningsprocessen. Vikten av ett etiskt förhållningssätt betonas av flera författare inom metodlitteraturen, exempelvis så menar Levin (2008) att intervjuer är en forskningsmetod som kräver hög etisk medvetenhet. Efter den första inledande telefonkontakten med respondenterna informerades de som ovan nämnts genom ett informationsbrev om studiens syfte och vilken metod som ämnades användas för att samla in material. Denna information fick de även muntligen vid intervjutillfället. Vid intervjutillfället informerades de även om att deras medverkan i studien var frivillig och att de därför kunde välja att avbryta sin medverkan när som helst under intervjun. Av etiska skäl har respondenterna anonymiserats i uppsatsen, deras namn eller inom vilken kommun de arbetar har inte angivits. För att underlätta för läsaren kommer respondenterna att benämnas med fingerade namn i analysen. Även orter och dylikt som nämns av respondenterna kommer att benämnas med fingerade namn. För att återge så mycket som möjligt av respondenternas utsagor kommer analysen innehålla många citat. De citat som presenteras har respondenterna gett mig tillåtelse till att använda. Respondenten har fått information om att det insamlade materialet enbart kommer att användas i uppsatsen och att detta kommer att förstöras när uppsatsen är examinerad och godkänd.

## 4. Tidigare forskning

I detta kapitel kommer tidigare forskning om socialarbetares handlingsutrymme att presenteras. Då jag inte har funnit någon tidigare forskning som behandlar handlingsutrymmet hos socialarbetare som arbetar med våldsutsatta kvinnor kommer forskning från andra områden av det sociala arbetet att användas.

I avhandlingen *Utrymme för variation – om prövningen av socialbidrag* beskriver och analyserar Stranz (2007) variationer i beslut om socialbidrag som har fattats vid kommunernas socialtjänst. Särskilt fokuseras handläggarnas professionella handlingsfrihet i relation till de organisatoriska förutsättningarna inom socialtjänsten. Rätten till ekonomiskt bistånd regleras, precis som socialtjänstens ansvar för våldsutsatta kvinnor, i socialtjänstlagen (2001:453). Stranz (2007) menar att denna lag medger en relativt långtgående individuell diskretion<sup>2</sup> för socialbidragshandläggarna. Enligt Stranz (2007) är det inte enbart formella regler såsom socialtjänstlagen, lagförarbeten och praxis som reglerar socialsekreterarnas handlingsutrymme, även en rad informella regler påverkar graden av diskretion.

1998 infördes den så kallade riksnormen<sup>3</sup> i socialtjänstlagen och syftet med denna var att minska utrymmet för bedömningsvariationer. Genom införandet av riksnormen skulle förutsebarheten och rättssäkerheten stärkas. I början av 2000-talet trädde en ny socialtjänstlag i kraft och formellt beskars då handläggarnas individuella handlingsfrihet något. I jämförelse med de tidigare bestämmelserna ökade detaljstyrningen och klienterna fick större möjligheter att överklaga beslut (Stranz 2007). Stranz (2007) menar dock att den individuella handlingsfriheten hos socialbidragshandläggare fortfarande är stor.

Trots att konkreta och styrande regler har införts visar Stranz (2007) studie att det fortfarande förekommer omfattande bedömningsvariationer avseende socialbidrag. Studien visar att variationerna förekommer både på kommunal nivå och mellan enskilda handläggare. Stranz (2007) menar att skillnaderna kan bero

---

<sup>2</sup> Diskretion används i detta sammanhang som synonym till handlingsfrihet och handlingsutrymme.

<sup>3</sup> Riksnormen är en minimiangivelse för delar av socialbidraget. Riksnormen beslutas av regeringen inför varje nytt kalenderår och gäller som miniminivå i hela landet.

på flera orsaker och det som bedöms vara av störst intresse är hans resonemang om handläggarnas diskretion. Stranz (2007) skriver att handlingsfriheten bland annat kan få konsekvenser för hur handläggarna relaterar till verksamhetens regler. Han menar att regeltolkningen präglas av personliga värderingar vilket kan leda till att klienter som följer anvisade insatser kan bedömas mer välvilligt. Vidare menar han att då handläggningen av socialbidrag i stor utsträckning bygger på praktisk tillämpning av regler beror inte bidragsprövningarna enbart på reglernas formella struktur. Han menar att det även är centralt hur olika kommuner hanterar regelveken samt i vilken utsträckning reglerna tas upp i gällande praxis. Han menar vidare att det har betydelse hur handläggarna, inom ramen för sin individuella handlingsfrihet, väljer att applicera regelverket i det direkta klientarbetet. Stranz (2007) menar alltså att handläggarnas handlingsfrihet inte har minskat trots att konkreta och styrande regler har införts. Detta kan kopplas till Evans och Harris (2004) resonemang om handlingsfrihet då de menar att fler regler inte per automatik innebär att handlingsfriheten minskar utan att fler regler paradoxalt nog kan skapa större handlingsutrymme. Vidare menar de att handlingsutrymme i sig inte är något som kan betraktas som ”bra” eller ”dåligt”.

Byberg (2002) undersöker hur organiseringen av socialbidragsarbetet påverkar bidragskostnaderna. Hon har studerat kommuner med låga respektive höga kostnader för socialbidrag och hon pekar på flera olika förklaringar till de varierande kostnaderna för detta. Den förklaring som är av intresse i detta sammanhang är tjänstemännens olika grad av handlingsfrihet. Byberg (2002) menar att en viktig skillnad mellan kommuner med låga och höga kostnader för socialbidrag utgörs av tjänstemännens olika grad av handlingsfrihet. I de kommuner som har hög kostnad för socialbidrag är verksamheten organiserad så att handläggarna har en hög handlingsfrihet. I dessa kommuner är arbetets utförande endast i liten utsträckning standardiserat och handläggarna får till stor del avgöra hur arbetet ska utövas. Verksamheten i de kommuner som har låg kostnad för socialbidrag är i högre grad organiserad så att den reducerar handläggarnas handlingsfrihet. Strukturen i dessa kommuner är starkt hierarkiska och specialiserade. Byberg (2002) menar att specialiseringen reducerar handläggarnas handlingsfrihet så att deras arbetsuppgifter i regel är explicit avgränsade till att utgöras av utredning av klienters möjligheter till försörjning. Hur dessa utredningar ska genomföras styrs av regler och rutiner. Hon menar att

denna reglering av arbetet minskar handläggarnas inflytande över verksamheten, men bidrar till att de vet vad de förväntas utföra.

Dunér och Nordström (2006) undersöker hur biståndsbedömare inom kommunal äldreomsorg använder sitt handlingsutrymme och sin makt. De studerar främst hur beslutsprocessen avseende detta område ser ut och de identifierar fyra handlingsätt i biståndsbedömarnas beslutsprocess. De fyra handlingsätten benämner de *avvisa*, *expediera*, *omvandla* och *kontrollera*.

## 5. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel presenteras den teoretiska ram som analysen av empirin utgår ifrån. Empirin kommer att analyseras utifrån Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater samt Johanssons (2007) vidareutveckling av denna teori. Dessa teorier bedöms ha hög relevans för min studie då de personer som medverkar i den kan ses som typiska exempel på gräsrotsbyråkrater. Inledningsvis ges en beskrivning av gräsrotsbyråkrater och de villkor som Lipsky (1980) menar är karaktäristiska för de verksamheter som gräsrotsbyråkrater arbetar i. Därefter presenteras gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme. Avslutningsvis presenteras fem dimensioner som Johansson (2007) menar är centrala för att förstå klientrelationens strukturella kontext. Någon fullständig redogörelse för teorierna kommer inte att göras. De begrepp och delar av teorin som presenteras nedan är de som bedöms relevanta för studiens analys. Kapitlet avslutas med ett avsnitt om teorins begränsningar.

### 5.1 Gräsrotsbyråkrater

Gräsrotsbyråkrati är en översättning av ”street-level bureaucracy”, ett begrepp som introducerades av statsvetaren Lipsky (1980). Enligt Lipsky (1980) är en gräsrotsbyråkrat en offentligt anställd tjänsteman som dels har direktkontakt med medborgare i sitt dagliga arbete och dels har en avsevärd handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Lipsky (1980) menar att socialarbetare liksom lärare och poliser är typiska gräsrotsbyråkrater. Trots att gräsrotsbyråkrater återfinns inom en rad olika verksamhetsområden arbetar de under likartade villkor. Enligt Lipsky (1980) är följande villkor karaktäristiska för en gräsrotsbyråkrati: resurserna är kroniskt otillräckliga i förhållande till verksamhetsmålen, efterfrågan på tjänster tenderar att öka för att möta tillgången, målen för verksamheten tenderar att vara oklara, vaga eller motstridiga. Vidare menar Lipsky (1980) att det är karaktäristiskt för en gräsrotsbyråkrati att det är omöjligt eller svårt att mäta om verksamhetens mål uppnås samt att verksamhetens klienter är ofrivilliga.

### **5.1.1 Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme**

Gräsrotsbyråkraten befinner sig i allmänhet i de lägre skikten av en organisationshierarki men jämfört med andra tjänsteman har gräsrotsbyråkraten relativt stor handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Denna handlingsfrihet har överordnade i hierarkin delegerat till gräsrotsbyråkraterna (Lipsky 1980). Enligt Johansson (2007), som har vidareutvecklat Lipskys teori om gräsrotsbyråkraten, utmärks gräsrotsbyråkratens arbete av att göra individuella tillämpningar av generella regler och direktiv. Denna handlingsfrihet måste finnas för att gräsrotsbyråkraten skall kunna utföra sina arbetsuppgifter. De situationer som gräsrotsbyråkraten verkar i är ofta så komplicerade att det inte är möjligt att formulera färdiga manualer för hur arbetet bör utföras. Istället krävs det att gräsrotsbyråkraten använder sig av sunt förnuft och improvisationsförmåga. Vidare innefattar gräsrotsbyråkratens arbete med klienter ofta en mänsklig dimension som kräver omdömesförmåga, vilket inte kan regleras genom regler (Johansson 2007; Lipsky 1980).

Lipsky (1980) skriver att trots att gräsrotsbyråkraten har en avsevärd handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter betyder detta inte att gräsrotsbyråkraten saknar begränsningar i utförandet av sina arbetsuppgifter. Gräsrotsbyråkraten är styrd av regler, föreskrifter och direktiv från överordnade. Johansson (2007) skriver att regler inte tolkar sig själva och att organisationen kan binda upp gräsrotsbyråkratens handlingsfrihet genom att reglera regeltolkningen.

### **5.1.2 Gräsrotsbyråkraten som policyskapare**

Lipsky (1980) skriver att gräsrotsbyråkrater är de som skapar en verksamhets policy. Gräsrotsbyråkrater har en pressad arbetssituation och utvecklar därför strategier i form av bland annat rutiner för att klara av arbetet. Lipsky (1980) menar att de rutiner som gräsrotsbyråkrater utvecklar för att hantera en påfrestande arbetssituation blir policys för verksamheten. Vidare menar han att gräsrotsbyråkratens position som policyskapare bygger på två faktorer som kan relateras till varandra: gräsrotsbyråkraten har ett relativt stort handlingsutrymme och en relativt stor autonomi i relation till organisationens ledning.

## 5.2 Klientrelationen

Centralt i Johanssons (2007) studie är vad som skiljer klientrelationen från andra sociala relationer. Han skriver att den mest grundläggande skillnaden mellan denna relation och andra typer av sociala relationer är det han benämner klientrelationens dubbla karaktär. Han menar att klientrelationen har en dubbel karaktär genom att den är både en kontakt mellan två människor och en relation mellan en organisation och en klient.

Johansson (2007) menar att gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme inte kan betraktas som konstant. Han menar att olika klientrelationer äger rum i olika organisatoriska sammanhang och att det är dessa sammanhang som avgör graden av handlingsfrihet för gräsrotsbyråkraten. Klientrollen kringgärdas av organisatoriska gränser. Han menar att dessa strukturella faktorer kan variera över tid och mellan olika slags organisationer. För att beskriva klientrelationens variationsmöjligheter använder sig Johansson (2007) av fem dimensioner som han menar uttrycker olika aspekter av relationens organisatoriska sammanhang. De fem dimensionerna benämner han *regel-bundenhet*, *specialiseringsgrad*, *tid per ärende*, *intresseinriktning* och *avstånd*.

### 5.2.1 Regel-bundenhet

Enligt Johansson (2007) är detta den mest grundläggande dimensionen avseende alla byråkratiska organisationers sätt att fungera då det är med hjälp av regler byråkratins inre gräns dras. Johansson (2007) menar att regel-bundenheten omfattar två aspekter. Dessa två aspekter kan uttryckas i motsatsparen *detaljreglering–ramstyrning*, vilket behandlar hur verksamheten formellt sett är reglerad respektive *strikt–flexibel tillämpning*, vilket behandlar gräsrotsbyråkraternas informella möjligheter att tänja på de regler som finns.

### 5.2.2 Specialiseringsgrad

Johansson (2007) skriver att varje gräsrotsbyråkrati är tvungen att i viss grad specialisera sig då den inte kan ta hand om en hel människa eller ta hänsyn till alla dennes individuella omständigheter. Johansson (2007) menar att om gräsrotsbyråkraten vet vad den vill uppnå och hur klienterna ska hanteras för att nå detta mål har gräsrotsbyråkraten goda möjligheter att utveckla standardknep.

Genom att handläggningen standardiseras på detta sätt blir specialiseringen snävare då just standardiseringen innebär att gräsrotsbyråkraten kan bortse från ”irrelevanta faktorer” hos klienten. För att specialiseringen ska kunna snävas in på detta sätt menar Johansson (2007) även att klienterna måste vara någorlunda homogena i de avseenden som är av betydelse för ärendehandläggningen. Vidare menar han att ju färre faktorer hos klienten som gräsrotsbyråkraten tar hänsyn till desto mindre är sannolikheten att klientens särskilda omständigheter gäller just dessa faktorer.

### **5.2.3 Tid per ärende**

Johansson (2007) skriver att denna dimension belyser att organisationen är inriktad mot klienterna som grupp snarare än mot enskilda klienter. Vidare menar han att byråkratins kontakter med klienter bygger på *masshantering* eftersom ett ärende inte får ta hur lång tid som helst. Enligt Johansson (2007) är det ärendets art som anger ramarna för hur många ärenden per tidsenhet gräsrotsbyråkraten kan klara av samt hur starkt kravet är på omedelbar handläggning. Vidare menar Johansson (2007) att inom vissa verksamheter har gräsrotsbyråkraten möjlighet att prioritera mellan sina ärenden utan att de bortprioriterade klienterna protesterar.

### **5.2.4 Intresseorientering**

Denna dimension rör enligt Johansson (2007) förhållandet att organisationen även tar hänsyn till andra intressen än klienternas. Han menar att detta visar sig som en avvägning mellan service och kontroll. *Service* kan i detta sammanhang förstås i vid bemärkelse och innefattar alla åtgärder som en organisation kan vidta för att hjälpa klienterna med deras problem. *Service* handlar följaktligen om att tillvarata klienternas egna intressen. *Kontroll* handlar om att ta hänsyn till andra intressen än den enskilda klientens såsom exempelvis allmänintresse eller organisationsintresse. Johansson (2007) menar att kontroll utövas av två anledningar, dels för att fastställa om klienten är berättigad till service och i så fall vilken typ av service, dels för att se om klienterna följer anvisningar och regler. Vidare menar Johansson (2007) att det finns inslag av service och kontroll i alla klientrelaterade myndigheters verksamheter.



### **5.2.5 Avstånd**

Johansson (2007) menar att kontakten mellan gräsrotsbyråkraten och klienten kan variera både avseende närhet och varaktighet. I detta sammanhang handlar *närheten* om i vilken form interaktionen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten äger rum. Enligt Johansson finns det tre former av interaktion: ansikte mot ansikte, telefonledes eller genom skriftlig korrespondens. *Varaktigheten* i klientrelationen handlar om hur långt varje möte är, hur ofta gräsrotsbyråkraten och klienten träffas och under hur lång tid dessa har en återkommande kontakt.

### **5.3 Teorins begränsningar**

Lipskys (1980) teori och Johanssons (2007) vidareutveckling av denna teori behandlar främst aspekter och fenomen inom en organisation. En organisation såsom socialtjänsten påverkas även av faktorer i omvärlden vilket inte behandlas i den teorin som används i studien. Genom att använda ytterligare någon typ av organisationsteori skulle även sådant kunna analyseras i min studie. Genom att använda ytterligare ett teoretiskt perspektiv skulle min studie bli bredare, men detta lät sig inte göras av utrymmesskäl. Det är viktigt att poängtera att alla teorier har begränsningar då teorier utgår från en modell av verkligheten snarare än verkligheten som sådan. Aspers (2007:45) uttrycker ”teorin väljer ut vissa aspekter och väljer därmed bort andra aspekter av den sociala värld som studeras”. Att finna *en* teori som kan användas för att tolka och förstå mitt totala empiriska material betraktar jag därför som omöjligt.

## **6. Resultat och analys**

Inledningsvis i detta kapitel ges en kortfattad presentation av respondenterna. Därefter kommer resultaten från min studie att presenteras och analyseras. Johanssons (2007) och Lipskys (1980) teoretiska resonemang kommer att användas som verktyg för att tolka och förstå vad respondenterna uttrycker. Studiens centrala tema är handlingsutrymme och i detta kapitel kommer olika aspekter av detta begrepp att lyftas fram och analyseras utifrån ovan nämnda teoretiska utgångspunkter. Parallellt med detta kommer respondenternas utsagor analyseras utifrån de dimensioner som Johansson (2007) använder för att beskriva klientrelationens variationsmöjligheter.

### **6.1 Presentation av respondenterna**

Agnes är utbildad socionom och arbetar med försörjningsstöd. Agnes är samordnare för kommunens familjevårdsgrupp men hon har ingen avsatt arbetstid i sin tjänst för detta.

Beata arbetar som familjerättssekreterare och ansvarar tillsammans med en kollega för kommunens tillfälliga familjevårdsprojekt. Beata är utbildad socionom.

Carin arbetar som utredande socialsekreterare på vuxenenheten för övrigt bistånd, främst missbruksbehandlingar och boende. Carin är utbildad socionom.

Diana är utbildad socionom och arbetar som alkoholkurator. Diana har utformat kommunens handlingsplan för våld i nära relationer.

Samtliga respondenter i min studie kan enligt Lipskys (1980) definition räknas till gräsrotsbyråkrater då de är offentligt anställda tjänstemän som har direktkontakt med medborgare i sitt dagliga arbete samt en avsevärd handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter.

## 6.2 Handlingsutrymme i det direkta mötet med en våldsutsatt kvinna

### 6.2.1 Den inledande kontakten: vikten av att vara försiktig

Respondenterna lyfter fram skiftande erfarenheter avseende hur de har kommit i kontakt med våldsutsatta kvinnor. Det förekommer både att kvinnor som tidigare inte har haft kontakt med socialtjänsten tar kontakt med anledning av våldet och att det är en aktuell klient som berättar att hon blir utsatt för våld. Följande citat från Agnes belyser hennes erfarenheter av hur socialtjänsten kommer i kontakt med våldsutsatta kvinnor:

Det är ganska många gånger som det kommer ett helt okänt ärende, som söker upp oss enbart för att dom har blivit slagna eller dom har blivit hotade eller rädda [---] Så ibland så är det ju en klient som redan är aktuell. Det är lite blandat (Agnes).

Agnes berättar att i den kommun hon arbetar var det tidigare så att hon och en kollega blev inblandade i alla kvinnovåldsärenden även om en annan socialsekreterare hade kännedom om klienten sedan tidigare. Detta har nu förändrats och Agnes berättar följande:

Det kan ju vara ett ärende, en kvinna som redan är aktuell hos någon annan socialsekreterare till exempel inom försörjningsstöd och då har vi sagt att då är det mest lämpligt att den socialsekreteraren tar hand om ärendet, även om det då är kvinnovåld inblandat. Innan var det inte så, innan var det jag och en kollega som liksom blev indragna i alla ärenden (där det förekommer kvinnovåld, min anmärkning) och det blev lite konstigt när det då är en annan socialsekreterare som har mest kännedom om klienten och så. Så nu har vi liksom sagt det att alla ska veta hur man ska bemöta kvinnor och så, vad man ska tänka på (Agnes).

Det Agnes lyfter fram kan ses som att den verksamhet som hon arbetar i numera har en lägre grad av *specialisering*. Tidigare var det hon och en kollega som hade hand om alla kvinnovåldsärenden men nu har detta alltså förändrats så att alla socialsekreterare ska ha kunskap om bemötande av en våldsutsatt kvinna och att den socialsekreteraren som har mest kännedom om kvinnan ansvarar för ärendet.

Enligt Johanssons (2007) resonemang om en verksamhets specialiseringsgrad kan det ses som att socialsekreterarna i den kommun som Agnes arbetar i nu tvingas ta hänsyn till fler faktorer hos klienten. Utifrån Johanssons (2007) resonemang borde detta innebära att klienten nu har större möjligheter att få gehör för sina särskilda omständigheter.

Om socialarbetaren misstänker att en kvinna hon har kontakt med blir utsatt för våld så måste hon ta reda på hur kvinnans situation ser ut. Carin uttrycker sig enligt följande avseende hur hon skulle agera om hon kom i kontakt med ett par där det finns anledning att misstänka att kvinnan blir utsatt för våld (se bilaga 1):

Alltså det beror ju jättemycket på hur situationen är, vad vill de ha? Har jag någonting jag kan ge dem? [---] Men om det kommer någonstans halvvägs in i samtalet att man börjar misstänka någonting sånt då får man ju styra in det på att så att säga utreda lite mer samtidigt så är det väldigt svårt för att man måste tänka på den här avvägningen med människors integritet, man får inte heller överutreda (Carin).

Carin säger att hon skulle prata enskilt med mannen och kvinnan. Skulle detta ifrågasättas av någon av dem menar Carin att hon skulle säga att hon alltid pratar enskilt med klienter. I likhet med Carin menar Agnes att hon skulle försöka få möjlighet att prata enskilt med paret. Anges menar att hon skulle agera på följande sätt:

Så jag hade försökt att träffa kvinnan själv och då hade man ju frågat kring situationen allmänt, för det är ju också det att man får vara lite försiktig där och inte gå i gång direkt på att man misstänker någonting och så för många kvinnor vill kanske inte dela med sig det, de är inte där ännu (Agnes).

Även Beata säger att hon skulle försöka få tillfälle att prata enskilt med mannen och kvinnan. Hon menar också att det är viktigt att hon berättar för dem vad hon ser, hon menar att hon kanske inte måste säga exakt vad hon ser utan att istället påtala att hon kan se en obalans i deras kommunikation. I likhet med Carin och Agnes påtalar Beata vikten av att vara försiktig i en sådan situation:

Man får också vara försiktig, det kan ju också vara så, om det inte är något våld eller sådant att de känner att man har misstänkt kan ju räcka för att de känner sig kränkta (Beata).

### **6.2.2 Att liksom kunna svara på det behovet...**

Vikten av att gräsrotsbyråkraten har ett handlingsutrymme betonas av både Johansson (2007) och Lipsky (1980). Att respondenterna anser sig behöva ha ett handlingsutrymme för att kunna utföra sina arbetsuppgifter framgår tydligt i deras utsagor om hur hjälpen och stödet till våldsutsatta kvinnor utformas. Diana uttrycker sig enligt följande:

Återigen så tänker jag så här, det beror ju alldeles på vem det är jag har framför mig. Jag tycker att man måste se vilka behov som har den här personen, den här kvinnan, hur ser hennes behov ut? Är det riktig fara för hennes liv då måste jag handla på ett sätt, är det så att mannen är häktad så kanske jag måste handla på ett annat sätt (Diana).

Dianas utsaga kan ses som en bekräftelse på det som Johansson (2007) och Lipsky (1980) benämner arbetets mänskliga dimension. Samtliga respondenter uppger att de kan erbjuda en våldsutsatt kvinna ekonomiskt hjälp samt boende, antingen i kommunal regi eller genom kvinnojour. I varierande utsträckning betonar respondenterna möjligheten att se till kvinnans individuella behov när det beslutas om insatser. Diana menar att hon har möjlighet till detta när det gäller boende för våldsutsatta kvinnor:

Kanske den här kvinnan behöver bo på hotell, hon kanske är i den situationen. Eller är det så att hon behöver ha ett boende på någon kvinnojour, hon kanske inte vill bo i X-stad (min korrugering) utan hon kanske vill bo i Y-stad (min korrugering) och då får man bevilja det biståndet. Jag tycker det är viktigt att se utifrån vilken person som jag har framför mig (Diana).

Diana menar att hon kan se till kvinnans individuella behov avseende insatser eftersom den kommun hon arbetar i har en platt organisation. Diana menar att kommunens platta organisationen skapar valmöjligheter för henne som

tjänsteman. När Carin diskuterar insatser betonar hon att en våldutsatt kvinna kan behöva olika typer av stöd beroende på var hon befinner sig:

Det är oftast långa kontakter. Där man har en typ av insatser i den akuta fasen. Krisstöd så att säga och sen har man en långvarig kontakt där man jobbar för att annat boende och bättre psyksikt mående, bättre relationer eller vad det nu kan vara man behöver. Det är ju ett långsiktigt arbete (Carin).

Carin betonar också vikten av att hon som socialsekreterare har en långvarig relation med kvinnan:

Så får man ju tänka långsiktigt. Skapa relationer för har man inte den bärande relationen så att hon (syftar till våldutsatta kvinna, min anmärkning) känner att hon kan vända sig till mig så kan jag ju inte hjälpa henne. Man får börja med att bygga en relation så att hon ska veta att hon kan vända sig till sin socialsekreterare om hon behöver det (Carin).

Hon menar att genom den tillit som efter hand byggs upp av en längre kontakt kan socialsekreteraren ”så små frön till förändring”. Carin menar att det kan finnas en svårighet i att bygga upp en långvarig relation om klienten träffar olika socialsekreterare vid varje besök eller om socialsekreterarna ofta byter tjänster. Det Carin lyfter fram kan ses som en aspekt av Johanssons (2007) begrepp *varaktighet*. Varaktigheten syftar till hur ofta gräsrotsbyråkraten och klienten träffas och under hur lång tid dessa har en återkommande kontakt. Carin betonar att varaktighet är viktigt för att kunna hjälpa klienten men menar samtidigt att detta av olika anledningar kan brista.

När Diana diskuterar kommunens utbud av insatser lyfter hon fram att det centrala inte är att ta ett stort utbud av insatser utan att faktiskt få kvinnan att vilja ta emot hjälp:

Jag tänker så här, vi kan ha hur mycket insatser som helst men det viktigaste är ju att personen vill ta emot dem och då handlar det ju inte om att man ska ha ett smörgåsbord av insatser utan att någonstans så handlar det ju om att, återigen tänker jag, i samråd med kvinnan att komma fram till vad är det som passar dig bäst? (Diana).

Respondenternas handlingsutrymme i arbetet med våldsutsatta kvinnor ger även dem möjlighet att samverka både internt och externt. Trots att strukturerad samverkan förekommer endast i begränsad utsträckning menar respondenterna att då de måste se till klientens individuella behov har de ändå möjlighet att samverka. På frågan om det finns någon samverkan med andra myndigheter, andra kommuner eller organisationer svarar en av respondenterna:

Nej, inte vad jag känner till. Inte på ett strukturerat sätt eller så utan där är det ju alltid det enskilda fallet som avgör vad som behövs. Behöver man samarbeta med en annan kommun får man göra det liksom. Och har de (syftar till våldsutsatta kvinnor, min anmärkning) kontakt med någon annan organisation som är till stöd för just dem så gör man ju det liksom (Carin).

I likhet med Carin menar Agnes att när det gäller extern samverkan så måste man se vad kvinnan har för behov. Som exempel berättar Agnes att vid ett flertal tillfällen har socialtjänsten haft kontakt med polisen efter att kvinnan har anmält den våldsutövande mannen eller ansökt om besöksförbud. Agnes menar att den våldsutsatta kvinnan inte alltid orkar hålla i den kontakten och då kan socialtjänsten hjälpa kvinnan med det. Följande citat belyser Agnes resonemang:

I: Då är det ni som får sköta den kontakten?

A: Ja, det har vi gjort många gånger. Det är ju det, när vi träffar kvinnan i fråga ser man vad behovet är, vilken hjälp hon behöver. Då kan det vara sådana grejer. Och då kan det vara naturligt att hjälpa till med den biten (Agnes).

Beata diskuterar vikten av att kunna bemöta kvinnan där hon befinner sig och kommer då in på det som kan betraktas på den mänskliga dimensionen av arbetet:

Sen kan man inte heller generalisera, att alla kvinnor som är utsatta för våld är på något särskilt sätt och så ska vi möta dem. Vi måste också kunna möta på så många olika sätt och där de befinner sig (Beata).

Respondenternas utsagor pekar på att verksamheterna i hög grad tillvaratar klienternas intresse och i låg grad tar hänsyn till andra intressen. Detta kan ses som att verksamheterna har en hög grad av vad Johansson (2007) benämner *service* och en låg grad av *kontroll*.

### **6.2.3 Om man blir uppmärksam på detta, då har jag svårt att släppa...**

I varierande utsträckning lyfter respondenterna fram svårigheten i att släppa ärenden där kvinnan förnekar att hon har blivit utsatt för våld trots att det finns det finns tydliga bevis för det. När en av respondenterna resonerar kring hur hon skulle agera i ett möte med Anton och Anna (se bilaga 1) kommer hon in på detta faktum:

Det skulle kunna bli ett sådant ärende som man känner att man har lite ont i magen av. Det kanske var någonting och jag kunde inte göra någonting (Carin).

Agnes kommenterar denna svårighet på följande sätt:

Om man blir uppmärksam på detta, då har i varje fall jag svårt att släppa, då vill man gärna liksom..ja kolla av det. Men är det så att kvinnan säger att nä det förekommer ingenting då är det klart, då måste jag ju släppa det ändå, så det är svårt (Agnes).

I Carin och Agnes uttalande finns en dubbelhet; å ena sidan kan de i egenskap av tjänstemän och representanter för en organisation inte göra någonting för att hjälpa kvinnan om hon förnekar att det förekommer våld, å andra sidan har de i egenskap av människor svårt att släppa ärendet. Dubbelheten i deras uttalande kan ses som ett exempel på det faktum som Johansson (2007) benämner klientrelationens dubbla karaktär, relationen är både en kontakt mellan två människor och en relation mellan en organisation och en klient. Av respondenternas uttalande framgår att de anser att denna roll som både människa och representation för en organisation inte är helt okomplicerad att förhålla sig till.

## **6.3 Handlingsutrymme och regelverk**

Juridiskt regleras socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor genom socialtjänstlagen. Som tidigare nämnts är detta en ramlagstiftning som ger kommunerna långtgående frihet att själva avgöra hur arbetet skall utformas. Då socialtjänstlagen är en ramlagstiftning ger den ingen vägledning avseende hur ett enskilt ärende ska hanteras. Som vägledning för hur ett enskilt ärende ska



handläggas har många kommuner handlingsplaner och rutinbeskrivningar. Beatas utsago ger en tydlig bild av syftet med sådana:

Nu har vi gått igenom det och gjort upp en rutinbeskrivning för just socialtjänsten. Hur gör vi? Hur hanterar vi det här, anmälningar eller när vi får kännedom om det (Beata).

Även Diana för ett likande resonemang om den handlingsplan som hon har utformat för socialtjänsten i den kommun hon arbetar i. Hon menar att syftet med handlingsplanen är ”så att vi kan handlägga på samma sätt” (Diana).

På Carins arbetsplats finns en handlingsplan och Carin menar att den skulle vara vägledande om hon skulle ha en fråga om hur en situation ska hanteras. När hon berättar om handlingsplanens innehåll uttrycker hon dock:

Det finns en sådan strategi, broschyr. [---] Och det var också med ganska handfasta tips, på våga fråga och så här ska ni göra och så. Men jag kan inte påstå att det är något levande dokument hos oss, så att vi går omkring med de här broschyrerna och håller det i händerna (Carin).

Trots att Carin menar att handlingsplanen skulle vara vägledande om hon hade en fråga betraktar hon den alltså inte som ett aktivt dokument. I den kommun där Agnes arbetar finns det både en handlingsplan samt rutiner. Agnes menar att handlingsplanen finns ”[...] mest bara för att man ska ha en handlingsplan som är antagen av utskottet eller kommunstyrelsen.” Agnes menar att istället är rutinerna ett aktivt dokument som används i arbetet och att de flesta av hennes kollegor ser efter i dem om de inte vet hur de ska bemöta en våldsutsatt kvinna.

Kopplat till Johansson (2007) begrepp regel-bundenhet kan det ses som att de verksamheter som respondenterna arbetar i är *ramstyrda* genom socialtjänstlagen och i viss mån även *detaljreglerade* genom handlingsplaner och rutinbeskrivningar. Den andra aspekten av Johanssons (2007) begrepp regel-bundenhet behandlar gräsrotsbyråkratens informella möjligheter att tänja på de regler som finns. Att det finns möjligheter att tänja på de regler som finns lyfter Agnes fram. Agnes arbetar med försörjningsstöd och berättar att när det gäller våldsutsatta kvinnor frångås de ordinarie strikta riktlinjerna om vad som beviljas och inte beviljas:

När ett sådant här ärende kommer in så frångår man ju de normala riktlinjerna som vi följer. I försörjningsstöd så har vi väldigt strikta riktlinjer vad man beviljar och vad man inte beviljar, hur man ska räkna, hur man ska se på om någon är gift då är mannen försörjningsskyldig, det är väldigt så tydliga regler. Men i arbetet med sådana här kvinnor (våldsutsatta kvinnor, min anmärkning) som kommer hit i en akut situation då har man ett helt annat handlingsutrymme då får man ju faktiskt bortse från alla de här bitarna, hon kanske har pengar på kontot ena dagen men de är slut andra dagen, det är kanske för att mannen har tillgång till kontot, så där är ju väldigt stort handlingsutrymme tycker jag (Agnes).

Att socialsekreterarna har möjlighet att frånga de ordinarie riktlinjerna står i rutinbeskrivningen men Agnes menar att det inte är rutinerna som gör att de kan frånga riktlinjerna, utan uttrycker att det snarare är tvärtom:

I och med rutinerna är det väl mer befast att det är så, vi får göra det.  
[---] Det är väl snarare rutinerna som är följderna av hur vi redan har jobbat, när det gäller vissa grejer där (Agnes).

Det Agnes berättar kan ses som ett tydligt exempel på vad Johansson (2007) benämner *flexibel tillämpning* då Agnes menar att hon och hennes kollegor hade informella möjligheter att tänja på de ordinarie riktlinjerna redan innan det fanns en rutinbeskrivning som tillät dem att göra det. Agnes utsagor om att rutinbeskrivningen är följderna av hur de redan har arbetat kan ses att hon och hennes kollegor är vad Lipsky (1980) benämner som *policyskapare*. För att klara av en svår arbetssituation utvecklade hon och hennes kollegor egna rutiner. Dessa rutiner blev sedan en del av verksamhetens policy när de skrevs ner i rutinbeskrivningen. Agnes uttrycker sig på följande sätt:

Nä men det har ju bara blivit så eftersom man måste ju, man måste ju se till den akuta situationen, man måste vara flexibel i det, det måste finnas en flexibilitet i tankesättet. Så att det är ju situationen som gör att handlingsutrymmet måste utökas (Agnes).

Agnes menar att när hon och hennes kollegor möter en våldsutsatt kvinna *måste* de kunna vara flexibla vilket gör att handlingsutrymmet utökas.

## 6.4 Handlingsutrymme nog att kunna prioritera

Som tidigare nämnts menar Johansson (2007) att ärendets art avgör hur strakt kravet är på omedelbar handläggning. Under intervjun med Agnes framkommer att hon upplever att det finns en svårighet i att göra prioriteringar bland sina ärenden. Agnes arbetar med försörjningsstöd och i den kommunen hon är verksam är det socialsekreterarna som även sköter den administrativa biten av arbetet såsom utbetalningar vilket innebär att detta arbete måste prioriteras. Samtidigt menar Agnes att om en våldsutsatt kvinna kontaktar socialtjänsten måste detta ärende prioriteras:

I: Jag tänkte på det du sa, du önskar att du hade tid eller möjlighet att jobba mer med sådana här saker (våld i nära relationer, min anmärkning), har du tid i din tjänst avsatt för det här arbetet?

A: Nej, man får ju prioritera och det är inte alltid så lätt. Som nu med försörjningsstöd där har vi ju det ju det arbets sättet att vi har lite deadlines, folk lämnar in ansökningar och vi måste betala ut pengar. [- --] Så, nej där är inte mycket tid, nej det är det verkligen inte. När sådana här ärenden kommer, när det är en kvinna som säger att hon har blivit misshandlad och man ska ta hand om det, man får stryka resten av dagen (Agnes).

Agnes menar vidare att det är hon själv som måste ta ansvar för att prioritera mellan ärenden av olika slag. Samtidigt uttrycker hon ett dilemma över att hon faktiskt inte har någon egentlig möjlighet att prioritera bland sina ärenden då båda typerna av ärenden måste prioriteras. Johansson (2007) menar att inom vissa verksamheter har gräsrotsbyråkraten möjlighet att prioritera mellan sina ärenden utan att de bortprioriterande klienterna protesterar. Agnes ovanstående resonemang tyder på att hon inte har någon möjlighet att göra detta.

Även Carin diskuterar prioriteringar, i likhet med Agnes menar hon att det är hon själv som gör prioriteringar men Carin menar att hon har stöd från sin närmaste chef i detta. På frågan om hon anser att hon har möjlighet att påverka om våld i nära relationer är en prioriterad fråga på hennes arbetsplats kommer Carin in på att det är hon själv som prioriterar sina ärenden:

Det är ju jag som prioriterar mina egna ärenden, det är ju jag som prioriterar dem. Så i det enskilda arbetet är det ju jag som prioriterar det och om jag behöver vägledning är det min närmaste chef och hon prioriterar det och det är ju skönt (Carin).

Även om Carin, i likhet med Agnes, menar att det är hon själv som prioriterar bland sina ärenden uttrycker Carin att hennes närmaste chef kan vägleda henne i arbetet. Agnes nämner ingenting om chefen som vägledning när det gäller att göra prioriteringar bland ärendena vilket tyder på att det är hon själv som ansvarar för att göra prioriteringar.

### **6.5 Man kan köra fast i det också...**

Trots att samtliga respondenter anser att de har ett stort handlingsutrymme i arbetet med våldsutsatta kvinnor lyfter en del av dem fram situationer där deras handlingsutrymme är begränsat. Agnes anser att hon har ett större handlingsutrymme när hon möter våldsutsatta kvinnor än vad hon har annars. Hon menar dock att även i detta arbete kan hon bli begränsad:

Man kan köra fast i det också, vi kan ju göra alla möjliga generösa bedömningar och hjälpa och stötta kvinnan och så, men sen när det då handlar om att kanske hjälpa kvinnan till ett annat boende, alltså en permanent bostad tänker jag då, för att man kan ju inte bo på kvinnojouren i all evighet och inte i jurlägenheten heller, och där kan det ibland ta stopp, då har inte vi något handlingsutrymme. Vi har ju inte några lägenheter som vi kan hyra ut permanent, då handlar det om att ha kontakt med bostadsbolaget X (min korrugering) eller andra hyresvärdar och speciellt svårt är det ju om inte kvinnan kan stanna kvar i kommunen och att vi ska hjälpa till att hitta lägenhet någon annanstans. Där tar det ju stopp för där kan inte vi påverka någonting, vi kan säga att vi betalar hyra och sen så är det den kommunen som tar över med försörjningsstöd och med det ena och det andra. Där har vi fått problem ganska många gånger (Agnes).

Carin lyfter fram hur hon ser på sitt arbete, hon menar att det inte bara handlar om att tillgodose behovet av ett boende:

Det är ju så mycket bredare och det är där mitt handlingsutrymme kommer in och det är där alla de där faktorerna skulle kunna snäva in det tänker jag. Min stress. Min arbetsbelastning. Resurserna, alltså den dagsaktuella tillgången på boenden är det som snävar in den situationen om du förstår vad jag menar (Carin).

Den kommunen som Beata arbetar i har beviljats medel från länsstyrelsen för att utveckla ett kvinnofridsprojekt och Beata menar att resurser, eller snarare bristen på dem, inte är en styrande faktor avseende hur arbetet utformas. Trots detta antyder Beata att resurserna inte är obegränsade:

Man får den uppgiften (att ansvara för kommunens familjevåldprojekt, min anmärkning) och då får man också ett handlingsutrymme, sedan har jag ju inte det ekonomiska handlingsutrymmet mer än utifrån de pengar vi har ansökt om från länsstyrelsen (Beata).

Respondenterna utsagor pekar på att yttre faktorer såsom resurser har de själva i egenskap av gräsrotsbyråkrater begränsade möjligheter att påverka.

## 7. Avslutande diskussion

Med utgångspunkt i att socialtjänstlagen, som styr socialtjänstens arbete, är en ramlagstiftning utan några direkta angivelser om hur socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor skall utformas var syftet med studien att undersöka hur socialarbetare upplever arbetet. För att undersöka detta användes kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer som kompletterades med användandet av ett fiktivt fall. Fyra socialarbetare verksamma inom olika områden av socialtjänsten intervjuades. Empirin analyserades sedan med hjälp av Johanssons (2007) och Lipskys (1980) teorier om gräsrotsbyråkraten. Särskilt uppmärksamhet ägnades åt det handlingsutrymme som socialarbetarna i egenskap av gräsrostbyråkrater förfogar över. Resultaten från studien kommer nu att presenteras och diskuteras. Detta kapitel avslutas med förslag på vidare forskning.

Samtliga socialarbetare i min studie menar att de kan anpassa stödet och hjälpen till en våldsutsatt kvinna efter hennes individuella behov. De lyfter fram olika exempel på hur detta yttrar sig i arbetet. En av dem menar att om kvinnan behöver bo på till exempel hotell kan de bevilja bistånd för det, en annan respondent menar att om de behöver samverka med en annan kommun för att kunna hjälpa kvinnan så kan de göra det. Av respondenternas utsagor framgår att de använder sitt handlingsutrymme för att kunna anpassa hjälpen och stödet till den våldsutsatta kvinnans individuella behov. Studien visar att de har ett stort handlingsutrymme och den höga graden av handlingsutrymme verkar vara en nödvändighet i arbetet. Hur deras arbete med våldsutsatta kvinnor hade fungerat om de inte hade haft den grad av handlingsutrymme som de har kan man enbart spekulera i, det finns dock anledning att anta att de då inte hade haft lika stora möjligheter att anpassa arbetet utifrån kvinnans individuella behov.

Ytterligare en aspekt av handlingsutrymme som visar sig i studien är möjligheten för socialarbetarna att prioritera bland sina ärenden. Johansson (2007) menar att ett ärendes art avgör hur starkt kravet på omedelbar handläggning är. En av socialarbetarna lyfter fram en svårighet i att göra prioriteringar utifrån ärendets art, hon arbetar med ekonomiskt bistånd och i hennes tjänst ingår administrativa arbetsuppgifter såsom att göra utbetalningar vilket innebär att hon måste prioritera detta. Samtidigt uttrycker hon ett dilemma då hon är medveten om att om en våldsutsatt kvinna kontaktar socialtjänsten måste detta ärende prioriteras.

Dilemmat med att göra prioriteringar kommenteras endast av denna socialarbetare men det är ändå värt att notera då det kan ses som att socialarbetarnas höga grad av handlingsutrymmet inte enbart upplevs positivt.

Samtliga respondenter arbetar inom organisationer som har rutinbeskrivningar och handlingsplaner som vägledning för hur arbetet med våldsutsatta kvinnor ska utföras. Rutinbeskrivningar och handlingsplaner kan ses som begränsningar i handlingsutrymmet men denna aspekt tas inte upp av socialarbetarna i min studie. Socialarbetarna är positiva till denna typ av dokument och menar att de ska medföra att våldsutsatta kvinnor får samma bemötande oavsett vilken socialarbetare inom organisationen de möter. Stranz (2007) studie av variationer i beslut om socialbidrag visar dock att trots att konkreta och styrande regler såsom riksnormen har införts inom detta område av socialtjänsten kvarstår omfattande bedömningsvariationer avseende socialbidrag. Mot bakgrund av Stranz (2007) studie finns det anledning att anta att rutinbeskrivningar och handlingsplaner inte nödvändigtvis medför att samtliga socialarbetare inom en organisation bemöter våldsutsatta kvinnor på samma sätt. Vidare kan det tyckas motsägelsefullt att dokument såsom rutinbeskrivningar och handlingsplaner syftar till att "lära" socialarbetare hur de ska bemöta våldsutsatta kvinnor och handlägga den typen av ärenden då samtliga socialarbetare betonar vikten av att kunna bemöta och stödja en våldsutsatt kvinna utifrån hennes individuella behov.

Trots att samtliga respondenter menar att de har ett stort handlingsutrymme i arbetet med våldsutsatta kvinnor visar min studie på att det finns begränsningar i detta arbete. Socialarbetarna menar att faktorer såsom resurser och stress kan snäva in deras annars förhållandevis stora handlingsutrymme. Inom ramarna för arbetet upplever socialarbetarna att de har en hög grad av handlingsfrihet då de kan prioritera bland ärendena och anpassa stödet och hjälpen utifrån kvinnans individuella behov. Yttre faktorer såsom resurser och dylikt har de i egenskap av gräsrotsbyråkrater dock små möjligheter att påverka och detta kan ses som en begränsning i deras arbete.

Denna studie har väckt nya frågor hos mig. Då min studie visar att socialarbetarna anser att de har möjlighet att anpassa stöd och hjälp utifrån klientens behov torde det vara intressant att undersöka klienternas syn på detta. Upplever våldsutsatta kvinnor som har varit i kontakt med socialtjänsten att de får hjälp som är anpassad efter deras individuella behov eller upplever de att de får

hjälp i form av ”standardlösningar”? Vidare anser jag att det vore intressant att genomföra en renodlad vinjettstudie inom en organisation för att undersöka om en våldsutsatt kvinna bemöts och får samma hjälp oberoende av vilken socialarbete inom organisationen som hon kommer i kontakt med.



## 8. Referenslista

Aspers, P. (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber AB.

Bergmark, Å, Lundström, T, Minas, R. & Wiklund, S. (2008) *Socialtjänsten i blickfånget*. Stockholm: Natur och Kultur.

Byberg, I. (2002) *Kontroll eller handlingsfrihet? – en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Stockholm: Stockholms Universitet, Institutionen för socialt arbete.

Dunér, A. & Nordström, M. (2006) ”The Discretion and Power of Street-Level Bureaucrats: an Example from Swedish municipal eldercare” *European Journal of Social Work*, 9, 4, 425-444.

Egelund, T. (2008) ”Vinjettstudier”. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsen (red): *Forskning för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Eliasson, M. (2008) ”Att förstå mäns våld mot kvinnor”. I Gun Heimer & David Sandberg (red): *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Evans, T. & Harris, J. (2004) ”Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion” *British Journal of Social Work*, 34, 6, 871-895.

Johansson, R. (2007) *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv förlag.

Johnsson-Latham, G. (2008) ”Mäns våld mot kvinnor i ett globalt perspektiv. I Gun Heimer & David Sandberg (red): *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Levin, C. (2008) ”Att undersöka >>det sociala<< – några ingångar. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsson (red): *Forskning för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Lipsky, M. (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

May, T (2009) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Nordström, C. & Thunved, A. (2010) *Nya sociallagarna. Med kommentarer, lagar och förordningar som de lyder 1 januari 2010*. Stockholm: Nordstedts Juridik.

Prop.1997/98:55. Kvinnofrid.

SKL, Sveriges Kommuner och Landsting (2006) *Mäns våld mot kvinnor i nära relationer: en kunskapsöversikt*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.

SKL, Sveriges Kommuner och Landsting (2009) *Utveckling pågår. En kartläggning av kvinnofridsarbetet i kommuner, landsting och regioner*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.

Socialstyrelsen (2009) *Våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld – alla kommuners ansvar*. Slutrapport från nationell tillsyn 2008-2009.

SOSFS 2009:22: *Socialstyrelsens allmänna råd för socialnämndens arbete med våldsutsatta kvinnor samt barn som bevittnat våld*.

SOU 2004:121: *Slag i luften. En utredning om myndigheter, mansvåld och makt*.

SOU 2006:65: *Att ta ansvar för sina insatser – socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor*.

Stranz, H. (2007) *Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag*. Stockholm: Stockholms Universitet, Institutionen för socialt arbete.

Svensson, K. Johnsson, E & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Wallberg, A-M. (2008) "Socialtjänstens ansvar". I Gun Heimer & David Sandberg (red): *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

## **Bilaga 1 – Det fiktiva fallet**

Anton 27 år och Anna 31 år kommer på nybesök till dig. Det är Anna som har tagit kontakt med socialtjänsten, men båda närvarar vid besöket hos dig. Anna och Anton är gifta sedan två år tillbaka och de har inga barn. De har bott i kommunen i tre år och flyttade hit eftersom Anna påbörjade en universitetsutbildning i en närliggande stad. Varken Anton eller Anna har haft kontakt med socialtjänsten tidigare. Under samtalet upplever du Anton som väldigt talför och verbal. Anna sitter tyst och nickar instämmande till det Anton berättar. Vid ett flertal tillfällen under samtalet riktar du frågor till Anna men när hon svarar blir hon snabbt avbruten av Anton. Han uppträder dock artigt och korrekt mot dig. Ungefär halvvägs in i samtalet upptäcker du att Anna har något som ser ut som ett blåmärke på ena kinden. Då det ser ut som att Anna har försökt att dölja märket med smink har du svårt att avgöra om det är ett blåmärke eller någonting annat.

Hur agerar du när har fått syn på märket på Annas kind?

## Bilaga 2 – Intervjuguide

Vad har du för grundutbildning?

- har du någon vidareutbildning som rör våld i nära relationer?
- har du fått denna vidareutbildning genom din nuvarande arbetsplats?

Hur länge har du arbetet inom socialtjänsten?

Hur länge har du arbetet på din nuvarande arbetsplats?

Hur ser din yrkesmässiga erfarenhet av våld i nära relationer ut?

Är arbetet med våld i nära relationer din huvudsakliga arbetsuppgift?

Hur kommer ni i kontakt med kvinnor som är eller har varit utsatta för våld i en nära relation?

Hur informerar ni kommuninvånarna om det arbete ni bedriver?

Har den kommun du arbetar i någon handlingsplan för våld i nära relationer?

Använder sig den kommun du arbetar i av Socialstyrelsens allmänna råd för socialnämndens arbete med våldsutsatta kvinnor som stöd för tillämpning av Socialtjänstlagen?

Anser du att det finns behov av standardiserade bedömningsinstrument i arbetet med våldsutsatta kvinnor?

Skulle du vilja förändra någonting kring arbetet med våld i nära relationer på din arbetsplats?

Upplever du att har något handlingsutrymme i arbetet med våldsutsatta kvinnor?

Vilka insatser kan socialtjänsten i den kommun du arbetar i erbjuda en misshandlad kvinna?

Vilka insatser kan socialtjänsten i den kommun du arbetar i erbjuda en man som utövar våld mot en närstående kvinna?

Bedrivs det samverkan för att arbeta mer effektivt med våldsutsatta kvinnor?

Vilka faktorer anser du styr hur arbetet med våld i nära relationer utformas i den kommun du arbetar i?

Har den kommun du arbetar i några övergripande mål gällande våld i nära relationer?

Upplever du att våld i nära relationer är en prioriterad fråga i den kommun du arbetar i?

Är det någonting övrigt du vill tillägga?