

# Handlingsutrymme

– Frihet under ansvar

Pierre Tillmar

---

Socialhögskolan vid Lunds Universitet.  
SOPA63  
Ht-10



Handledare: Claes Levin

# Abstract

Author: Pierre Tillmar

Titel: Discretion – Freedom with responsibility (Translated title)

Supervisor: Claes Levin

Assessor: Alexandru Panican

The aim of this study was to examine and get an insight how social workers in social service consider about the use of discretion in their role as a professional. The study was based on interviews with seven social workers from two different local authorities working with economic aid or other kind of assistance in social service. Data of the interviews were coded and divided into three themes which were Concept define, Strategies and Control of work. These themes were then analyzed with the New Institutional Organization theory. The result showed that the social workers experienced that they had essential discretion in their day work, but in different way among the municipals. Implicating factors on discretion were the number of clients every social worker working with. The social workers with a small number of cases felt their discretion were more superior to social workers with large caseloads. Other implicating elements were the individual estimation of clients that every social worker needs to do. The professionals need to make a decision consider to the client, the employer (organization) and what the social worker think is moderate. The conclusion is that a well done estimation for every decision is the social workers instrument for a larger discretion.

Key words: discretion, social service, organization.

# Innehållsförteckning

Abstract.....	2
Innehållsförteckning .....	3
Förord .....	4
Problemformulering .....	4
Syfte.....	5
Frågeställning.....	5
Förförståelse .....	5
Tidigare forskning.....	6
Begreppet handlingsutrymme .....	6
Individuella bedömningar.....	8
Organisatoriska faktorer .....	9
Teoretiska utgångspunkter .....	10
Nyinstitutionell organisationsteori .....	10
Organisationens tre pelare .....	11
Metod .....	12
Urval och undersökningspopulationens avgränsning .....	12
Val av metod .....	13
Datainsamling – Intervjuer.....	14
Bearbetning av data .....	15
Metodens förtjänster och begränsningar.....	15
Etiska överväganden .....	18
Resultat och Analys.....	18
Begrepps innebörd .....	19
Strategier.....	20
Strategi 1 – Prioritering.....	21
Strategi 2 – Snabba beslut.....	22
Strategi 3 – Anpassning.....	25
Kontroll av arbete .....	27
Avslutande diskussion .....	30
Källförteckning.....	34
Bilaga 1 (4) Informationsbrev.....	36
Bilaga 2 (4) Intervjuguide.....	37
Bilaga 3 (4) Analys av Intervjuer .....	40
Bilaga 4 (4) Huvudkategorier .....	41

# Förord

Skrivandet av uppsatsen har varit en intressant och givande erfarenhet. De väsentliga frågeställningarna har besvarats men också givit upphov till nya tankar och funderingar. Dessa tankar och funderingar kan vara en del av det kritiska tänkande som fördelaktigt behövs i det kommande yrkeslivet, för ett bättre och ständigt utvecklande socialt arbete.

Författaren vill ge ett stort tack till de sju yrkesverksamma som tagit sig tid att bli intervjuade. Era tankar och erfarenheter har varit intressant att ta del av.

## Problemformulering

Den maktaspekt som handlingsutrymmet innebär för socialsekreterare och biståndshandläggare är ett väldiskuterat ämne. Ett dilemma uppstår då den yrkesverksamme möter människor med individuella behov, samtidigt som regler inom organisationen måste beaktas. Erfarenheten många har av yrket är att det karaktäriseras av begränsade resurser och organisationsmål som oftast är oklara, motsägande och tvetydiga. Detta kan innebära att olika biståndshandläggare och socialsekreterare uppfattar individuella behov och hur de bör tillgodoses olika (Lipsky 1980). Socialsekreterarens och biståndshandläggarens position präglas av moraliska och organisatoriska aspekter. Detta innebär att arbetet och beslutstagandet inte kan verkställas enligt bästa kvalitet på grund av olika brister i arbetet. Dessa brister är avsaknad av tid, information och resurser som ska anses vara lämpliga för det individuella fallet. Risken med detta är att den yrkesverksamme utvecklar rutiner i sitt tänkande och arbete. Därmed handlar de inte utefter de individuella behoven utan ifrån resurstillgångar (Lipsky 2010). Handlingsutrymme kan inte ses som något positivt eller negativt, det kan under vissa omständigheter ses som ett viktigt professionellt attribut när socialarbetaren står inför oberäknliga och skiftande händelser (Evans & Harris 2004). Grunden för alla insatser som ges med stöd av Socialtjänstlagen är frivillighet och självbestämmande. Lagen är en ramlag vilket innebär att den ger utrymme till tolkning och en individuell bedömning ska göras vid varje enskilt fall. Lagens utrymme till tolkning och bedömning är en del av det handlingsutrymmet som den yrkesverksamme arbetar med. Det är upp till den yrkesverksamme att bestämma om ansökan skall beviljas eller avslås. Lagens

utrymme till tolkning medför en problematik för den yrkesverksamme, en problematik som innebär att vad som anses vara rätt eller fel är en tolkningsfråga. Beslutet måste tas utifrån lagen, organisationen och socialsekreterarens principer, det medför att den yrkesverksamme har en stor inverkan på klientens liv (Lipsky 1980). Den yrkesverksammes handlingsutrymme i den individuella bedömningen är det som bestämmer om bistånd skall beviljas eller avslås. Tidigare erfarenheter, typ av organisation samt individuell tolkning av lagen och olika förutsättningar kan styra hur yrkesverksamma uppfattar sitt handlingsutrymme. Risken med detta är att bedömningen av specifika fall kan skilja sig mellan de yrkesverksamma, vilket till slut får olika konsekvenser för klienterna. Detta på grund av att olika biståndshandläggare och socialsekreterares uppfattning om handlingsutrymme i yrkesrollen skiljer sig sinsemellan.

## **Syfte**

Studiens syfte är att söka förståelse för hur socialsekreterare och biståndshandläggare uppfattar sitt handlingsutrymme i sin yrkesroll.

## **Frågeställning**

Vad innebär handlingsutrymme för de yrkesverksamma?

Hur utnyttjar de yrkesverksamma sitt handlingsutrymme?

Anser de yrkesverksamma att handlingsutrymmet kan missbrukas?

## **Förförståelse**

Författaren är socionomstudent vid Lunds universitet. I utbildningen har författaren erhållit kunskap om handlingsutrymme i form av litteratur och föreläsningar. Handlingsutrymme är ett viktigt verktyg i det praktiska sociala arbetet men även omdiskuterat beroende på dess maktaspekt. Författaren har viss förförståelse om att handlingsutrymmet är väldigt begränsat och oftast är det resurser som styr vad utfallet ska bli för den enskilde klienten. Under större del av den femte terminen på socionomprogrammet genomförde författaren en praktik på ett socialkontor som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Majoriteten av klienterna som författaren arbetade med hade någon form av missbruksproblematik. Författaren fick

möjlighet att ha ansvar för egna klienter och hade samma arbetsuppgifter som de andra yrkesverksamma socialsekreterarna på arbetsplatsen.

Som forskare är det viktigt att vara medveten om sin förförståelse. Detta för att ett fenomen ska kunna beskrivas mer objektivt. Vid konfrontation med nya perspektiv och synsätt blir fördomar synliggjorda. För att djupare kunna förstå ett nytt sammanhang är det viktigt att vara medveten om och sätta sina fördomar åt sidan. Detta för att gå in med en öppenhet (Nyström & Dahlberg 2001). För att en forskningsprocess ska komma igång är det dock inte möjligt att undvika hypoteser och teorier om fältet helt. Forskaren måste veta om vad denne själv tar för givet och vad som inte kommer att ifrågasättas i undersökningen (Aspers 2007).

## Tidigare forskning

### Begreppet handlingsutrymme

Handlingsutrymme är något som är ständigt förekommande i socialt arbete och som är svårt att definiera. Huvudsakligen involverar det existensen av ett val i kontrast med beslut och föreskrivna regler (Handler 1992). Den som myntade begreppet handlingsutrymme (discretion) i forskningssammanhang var Michael Lipsky. Han beskriver handlingsutrymmet som en typ av godtycklighet i yrkesutövandet där den mänskliga faktorns påverkan är ofrånkomlig. Arbetet blir sporadiskt beroende på olika brister som den yrkesverksamme måste handskas med, ett handlande efter egen uppfattning (Lipsky 2010). Lipsky (1980) menar att socialsekreterare liksom många andra gräsrotsbyråkratsyrken har ett stort handlingsutrymme i arbetet med förmåner och sanktioner utifrån organisationens möjligheter. Detta betyder dock inte att socialsekreteraren är oberoende av regler, förordningar och direktiv ovanifrån i organisationen. Arbetet påverkas även av socialpolitik, regler, förordningar och tjänster som är formade på regional- samt samhällsnivå (Lipsky 1980). Stranz (2007) gör medhåll i detta när han menar att handläggares arbete utgår ifrån praktisk tillämpning av regler i förhållande till enskilda individer och deras behov. Centralt är också hur kommunerna hanterar reglerna och hur tjänstemän väljer att tillämpa reglerna i klientarbetet (Stranz 2007). Socialsekreteraren påverkas även av normer och moraliska uppfattningar från deras yrkesgrupp och från samhället. Arbetet har utgångspunkt i de egna känslomässiga relationerna och de egna moraliska uppfattningarna, ställda i relation till tolkad

uppfattning om samhällsmoralens gällande (Lipsky 1980). Socialarbetare ställs enligt Levin (2008) i sitt arbete ständigt mot moraliska beslut och ställningstaganden när denne skall värdera sina klienter. I arbetet måste ständigt moraliska överväganden göras.

Handlingsutrymmet är något som politiskt delegerats till alla socialsekreterare och en arena där ekonomi, traditioner, vetenskaplig kunskap, privata känslor och lagar påverkar. Inom ramen för detta utrymme utkämpas en kamp mellan trycket från omgivningens förväntningar och den enskilde socialarbetarens känslomässiga reaktioner på dessa förväntningar. Den professionelle lämnas i sticket eftersom varken vetenskaplig kunskap, lagar eller professionsetik ger tillräckligt stöd för beslutsfattande (Levin 2008).

Levin (2008) beskriver Malcom Paynes tolkning av det professionella handlandet. Payne menar att socialt arbete utgår ifrån moraliska bedömningar och värderingar. Dessa skiljer sig dock från de som beskrivs i texter om etik. Socialt arbete är inte fritt från politiska inslag och arbetet saknar till stor del vetenskaplig kunskap som kan understödja beslutsfattande. Socialarbetare måste därför konstruera sitt handlande på moraliska överväganden för att bli godtagat och för att få makt. Socialt arbete är en av de professioner som gör moraliska bedömningar på samhällets uppdrag. Yrket kommer tappa sin legitimitet om det inte uppfyller denna moraliska bedömningsfunktion (Levin 2008).

Stor del av den problematik som diskuteras kring handlingsutrymme skulle teoretiskt sätt försvinna om de yrkesverksammas handlingsutrymme togs bort helt. Dock menar Lipsky (1980) att handlingsutrymmet är det karaktäristiska för dessa yrken. Med ett begränsat handlingsutrymme skulle arbete för de yrkesverksamma försvåras om inte omöjliggöras. Arbetet innehåller komplexa arbetsuppgifter som tolkning av regler, riktlinjer och instruktioner vilket inte skulle vara genomförbart utan handlingsutrymme (Lipsky 1980).

Handlingsutrymme är ofrånkomligt i den moderna välfärdsstaten. Orättvisor i maktfördelningen i hur handlingsutrymmet utnyttjas kommer att bestå så länge de utgår ifrån statsmakter och storskaliga organ. Lösningen är en reducering av handlingsutrymmet i form av hårt dragna regler. Detta skulle begränsat handlingsutrymmets användning (Handler 1992). Dock anser Evans och Harris (2004) att fler lagar och förordningar inte automatiskt borde jämföras med större kontroll över det professionella handlingsutrymmet. Paradoxalt nog kan fler regler kanske skapa mer handlingsutrymme (Evans & Harris 2004).

Evans och Harris (2004) anser att det professionella handlingsutrymmet inte ska ses som varken bra eller dåligt. Under vissa omständigheter kan det vara en viktigt professionell faktor. Men det kan också vara ett sätt för politiska beslutstagare att gömma sig bakom sina bedömningar. Handlingsutrymmet kan även vara en möjlighet till missbruk av professionell makt (Evans och Harris 2004).

## **Individuella bedömningar**

Det finns enligt Stranz (2007) skillnader i hur olika handläggare bedömer liknande fall. Hans forskning har påvisat skillnader i bedömningar av standardiserade fall mellan olika handläggare. Fynden i studien visar på märkbara skillnader i hur handläggare gör sina bedömningar. Handläggarna i studien hade oenigheter i om ansökan skall avslås eller beviljas. Meningsskiljaktigheter fanns även i hur stort belopp som ska beviljas (Stranz 2007).

Stranz (2007) anser att den enskilda individens handlingsutrymme påverkas av handläggaren samt bidragstagaren. Handläggare som har önskemål om mer kontroll och krav är mindre generösa. Handläggare som anser att bidragen underutnyttjas är något mer givmilda. Även yrkeserfarenhet är en betydande faktor då handläggare som arbetat längre har en lägre generositet. Uppfattningen om bidragstagarna och bidragen påverkar besluten något. Bidragstagare som inte uppfattas göra sitt yttersta för självförsörjning tenderar att bedömas hårdare. Mer generösa beslut givs till ensamstående föräldrar då dessa av handläggarna uttrycks vara en extra utsatt klientgrupp (Stranz 2007).

En studie av Dunér och Nordström (2006) visar att handläggarna påverkar besluten. Syftet med denna studie var att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen använder makt och handlingsutrymme när beslut ska fattas. Det framkommer att handläggarna använder sin makt för att influera den sökande i en önskad riktning och hitta en balans mellan krav och förväntningar i beslutsprocessen (Dunér & Nordström 2006). Yeheskel Hasenfelds menar att klienter som uppfattas som underlägsna och inte kan prata för sig tenderar att erhålla en svagare hjälp (Handler 1992).



## Organisatoriska faktorer

Uppmärksamhet har riktats mot meningen av organisatoriska faktorer i förhållande till bidragsbeslut. De organisatoriska förutsättningar som inhägnar socialbidragsverksamheten har betydelse för i vilken grad handläggarna väljer att använda sitt handlingsutrymme. Det kan exempelvis vara hur hög arbetsbelastning är, vilket visar sig i antalet ärenden som handläggs per tjänst. Regler tillsammans med organisatoriska förutsättningar är betydande för hur biståndshandläggare och socialsekreterare väljer att handla inom ramen för sitt handlingsutrymme. Eftersom verksamheten kring socialbidrag är kommunal kan den skilja sig kommunerna emellan. Detta kan bero på organisatoriska lösningar och omstruktureringar som ska medföra besparingar. Resultaten av personalbesparingar genererar dock att antalet ärenden ökar (Stranz 2007). Antalet ärenden påverkar hur besluten fattas. Handläggarna har kontakt med klienter som har olika bakgrunder och måste göra snabba beslut under omständigheter med begränsad tid och information (Lipsky 1980). Detta leder i sin tur till att handläggarna i högre grad tenderar att fatta mer givmilda och generösa beslut än handläggare som är mindre belastade. Syftet med detta kan vara att minska sin arbetsbelastning. Avslag kan överklagas vilket genererar mer arbete medan ett beviljat beslut sällan möts av motstånd (Stranz 2007).

Dunér och Nordström (2006) anser också att besluten ofta påverkas av organisatoriska förutsättningar. När ansökans krav och utformning av service mer eller mindre passar är det enklare för handläggaren att agera utifrån rådande former. För att ansökan ska fortskrida enligt gällande lagar, anpassas förfrågan för att ansökan ska kunna beviljas. Handläggaren anstränger sig för att klassificera ansökan baserat på administrativa kategorier för interventioner (Dunér & Nordström 2006). Med detta finns också en psykologisk börda som kommer variera. Vissa klienter kommer fördelaktigt kunna ta del av de hjälpmöjligheter som erbjuds och andra inte. Den professionelles uppgift är att göra klienten till en del av lösningen (Handler 1992).

Hasenfeld menar dock att organisationen till viss del anpassas efter dess innehåll. De karaktäristiska dragen hos human-service organisationer är deras teknologi. Dessa organ är designade att förändra människor. Således kräver teknologin inte endast kunskapen om det mänskliga beteendets komplexitet utan det är även ett moralsystem. Klienterna är utrustade med kulturella och moraliska värderingar som definierar deras status. Organisationens

processer som intag, interventioner och avslut är formad efter den avgörande moraliska utvärdering som den yrkesverksamme gör av klienten. Den sociala konstruktionen av klientens moraliska karaktär har en avgörande inverkan på hur klienten behandlas. Den moraliskt skapade karaktären blir en förstärkning av det hela (Handler 1992).

Johansson (2007) anser att organisationen försöker stabilisera maktordningen och öka handlingskapaciteten. Den måste utvecklas hela tiden beroende på att det inte finns något garanterande för att den dominerande gruppen alltid kommer att besitta handlingskraften. Organisationen kan beskrivas som en arena där olika handlingskrafter strider mot varandra för att åstadkomma olika saker. Stabiliseringseffekten för organisationen blir mellan motstånd och makt. Det är en konst att få organisationens medlemmar att rätta sig efter ledningens krav. De gräsrotsbyråkratiska kontrollformernas gemensamma nämnare är att de endast inverkar indirekt på kontrollobjektet. På detta sätt hanteras motsättningen mellan kontroll handlingsfrihet (Johansson 2007).

## **Teoretiska utgångspunkter**

En teori är ett underlag för att skapa förståelse och förklaring av det fenomen som avses studeras. Det material som samlas in kan analyseras med utgångspunkt i teorin och materialet kan förstås i relation till teorin. Det centrala är att valet av teori ska öppna upp nya möjligheter och tankar kring det valda ämnet när den möts med empiri (Aspers 2007). Med utgångspunkt i tidigare forskning i denna studie har den nyinstitutionella organisationsteorin valts då organisationen tycks ha en inverkan på socialsekreteraren och biståndshandläggarens handlingsutrymme.

## **Nyinstitutionell organisationsteori**

En definition av organisation enligt den nyinstitutionella teorin är en etablerad struktur eller procedur som är organiserad. Den baseras på informella eller formella, omedvetna eller medvetna regler som mer eller mindre tas för givet. Anledningen till att en organisation existerar är att den i grunden inte är ifrågasatt. Den kan verka opåverkad av värderingar av de som styr. Organisationens effekt att styras blir huvudsakligen beroende av aktörernas kunskap

om den. Det värderingsmässiga blir inte lika betydelsefullt. Här betonas den kognitiva aspekten i organisationen. Alla organisationer är ett resultat av de arbetandes handlingar, vilket inte behöver betyda att utformningen är medveten. Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen framhåller att organisationer är överindividuella. De är analyserbara oberoende om handlandet hos individer är oavsiktligt eller medvetet (Johansson 2006).

Ett centralt begrepp för nyinstitutionalismen är isomorfism eller likformighet. Denna sammanfattas i tre former: tvingad, mimetisk och normativ. Den tvingade isomorfismen är en påföljd av medvetna och omedvetna anpassningskrav som större organisationer utsätter mindre för. Den starkaste av alla organisationer är staten. Staten kan med lagstiftning eller resurser direkt eller indirekt reglera och påverka sättet hur en organisation organiseras. Basen för den tvingade isomorfism är en typ av beroendeförhållande. Den mimetiska isomorfismens drivkraft utgår från osäkerhet. Istället för att hitta en lösning på problematik så härmar organisationer varandra. Organisationer som anses vara framgångsrika inom en viss gren imiteras av andra för att erhålla liknande välgång. Den normativa isomorfismen är en följd av den ökade professionaliseringen. Detta begrepp innebär att organisationer anställer mer personal som är professionellt utbildade. På grund av att de professionella har en likformig utbildning likriktas organisationen (Johansson 2006; DiMaggio & Powell 1983).

## **Organisationens tre pelare**

Scott (2001) anser att tre pelare utgör grunden för varje organisation. Dessa är regulativa, normativa och kultur-kognitiva system och dessa är de element som ingår i varje organisation.

Den regulativa pelaren förklarar hur organisationer begränsar och reglerar beteende. Detta genom att etablera regler, inspektera andras bekräftande av dessa, vid behov hantera sanktioner (belöning eller bestraffning), ha informella seder och formella lagar som ett försök att påverka framtida beteende. Makt, rädsla och lämplighet är centrala ingredienser i den regulativa pelaren (Scott 2001).

Den normativa pelarens betoning är på normativa regler som introducerar föreskrivande, värderande och obligatoriska dimensioner i det sociala livet. I normativa system inkluderas både värderingar och normer. Värderingar är koncept av vad som ska föredras eller

eftersträvas. Det är också en konstruktion av en standard som existerande struktur eller beteende kan jämföra och fastställa sig med. Normer specificeras hur saker borde göras. Normativa system definieras av mål men betecknas också av lämpliga sätt att uppnå dessa. En del normer och värderingar kan appliceras på alla medlemmar i en organisation, medan andra endast kan appliceras på en viss typ av positioner eller individer. Ändamålsenliga mål eller beteenden för specifika individer specificerar deras sociala positioner. Detta är normativa beteenden, hur individerna förväntas att bete sig. Individen har press på sig att agera korrekt utifrån andra individer i samma situation och från omgivningen som har vissa förväntningar på individen. Normativa system är ansedda som besvärande restriktioner för socialt beteende. Men samtidigt förstärks det möjliga sociala handlandet (Scott 2001).

Den tredje pelaren är det kultur-kognitiva systemet. Det centrala för systemet är att institutionerna delar konceptet om den sociala verklighetens natur och i vilken utformning mening skapas. Roy G. D'Andrades syn på systemet är att en individ handlar efter en funktion av individens interna representationer av sin omgivning. Individer handlar efter hur organisationen styr dem att handla, fast på ett omedvetet plan. Symboler som gester, tecken och ord har effekt på hur vi skapar mening till och uppfattar objekt och aktiviteter. För att förstå och förklara en händelse måste den som vill analysera inte bara se till de objektiva omständigheterna, utan även individens subjektiva tolkning av händelsen. Det kultur-kognitiva konceptet av institutioner betonar det centrala rollspelet av de sociala medlande konstruktionerna av en gemensam konstruktion av mening (Scott 2001).

## **Metod**

Denna studie inriktar sig på att vara en fältstudie där intervjuer användes för datainsamling.

## **Urval och undersökningspopulationens avgränsning**

Urvalet gjordes på två socialkontor i södra Sverige under november och december månad år 2010 och låg som grund för att få svar på studiens syfte och frågeställning. För studien har ett icke-sannolikhetsurval med strategisk metod används genom att individerna som skall ingå i studien valts ut efter en känd egenskap (May 2001). I denna studie är egenskapen att de intervjuade är socialsekreterare på ekonomiskt bistånd och biståndshandläggare. Studiens

författare kontaktade enhetschefer för socialkontoren för att undersöka intresse och för att få ett godkännande för genomförande av studien, så kallad Snöbollsselektion (Asper 2007). Ett i förväg formulerat informationsbrev (bilaga 1) lämnades till enhetschefen. Detta brev ombads chefen att lämna ut till samtliga som uppfyller de för studien utvalda inklusionskriterierna. Informationsbrevet var till för att förbereda intervjupersonerna inför intervjutillfället. Efter att kontakt etablerats sändes brevet även till intervjupersonernas e-post adresser som en försäkran om att de tagit del av informationen. Brevet innehöll information om studien, dess syfte, kontaktuppgifter till författare och handledare, anonymitet samt hur personalen vid intresse kunde anmäla sig till studien.

De personerna som var intresserade av att delta i studien kontaktade sedan författaren. Alternativt fick författaren namn och telefonnummer av enhetschefen för att själv kunna kontakta intervjupersonerna. De personer som var villiga att delta på de arbetsplatser som författaren kontaktade är de som är representativa för denna studie. Rekommendationer av specifika individer från enhetschefen undveks för att minska risken av ett snedvridet resultat. Alla anställda som uppfyllde inklusionskriterierna tillfrågades. Risken finns annars att individer med egenintresse av att upprätthålla korrekta åsikter för organisationen väljs ut för att representera verksamheten (Kvale 1997). Inklusionskriterierna för urvalet var yrkesverksamma socialsekreterare på ekonomiskt bistånd eller biståndshandläggare som arbetade med äldre. De intervjuade skall ha varit yrkesverksamma inom yrket i minst sex månader och vara utbildade socionomer. Exklusionskriterier för urvalet är socialsekreterare som arbetat kortare tid än sex månader. Intervjupersonen som arbetat under kortast tid har varit yrkesverksam i åtta månader och den som arbetat längst i 38 år. Två av de intervjuade personerna kommer från en större kommun och de fem andra från en mindre kommun. I studien har författaren valt att inte intervju några klienter, beroende på att syftet utgår från den yrkesverksammes perspektiv.

## **Val av metod**

För denna studie användes en kvalitativ metod då valet av metod måste knyta an till valet av frågor och teori (Aspers 2007). Den kvalitativa metoden lämpar sig bättre än den kvantitativa i denna studie då resultatet riktar sig på att beskriva ett fenomen och förklara det i ord istället för i siffror samt att söka återkommande orsakssamband mellan olika fenomen (Sandelowski

1997). Eftersom studien avser att undersöka och förstå fenomenet med socialsekreterare och biståndshandläggarnas handlingsutrymme anses den kvalitativa metoden bättre lämpad.

## **Datainsamling – Intervjuer**

De yrkesverksamma som intervjuades gavs möjlighet att bestämma var och när de ville bli intervjuade. Alla intervjuer skedde på personens arbetsplats. Innan starten av varje intervju informerades den intervjuade om hur intervjun skulle gå till. Detta som en försäkran att den intervjuade tagit del av all information och för att minska risken för missförstånd. Varje intervjutillfälle öppnades och avslutades med att intervjupersonen fick ställa eventuella frågor om intervjun eller studien.

Datainsamling skedde i form av semistrukturerade intervjuer. I studien intervjuades sex socialsekreterare och en biståndshandläggare med varierande ålder och arbetslivserfarenhet. En del av de intervjuade arbetade endast med specifika klientgrupper som exempelvis missbrukare medan andra arbetade med klienter utan någon specifik problematik. Varje genomförd intervju varade mellan 40-70 minuter. Författaren hade till varje intervju med sig en standardiserad intervjuguide (bilaga 2) med mestadels öppna intervjufrågor. Intervjun inleddes med en öppen fråga som *Varför arbetar du just här?*. Svaret som gavs på de framförda frågorna kom till synes inte vara exakt lika varandra. Beroende på hur intervjupersonerna svarade på frågorna så ställdes följdfrågor. Dessa kom inte att vara desamma från fall till fall. Vid slutet av intervjun avslutade författaren med att ställa frågan *Om jag säger handlingsutrymme, vad tänker du på då i förhållande till din arbetsplats?* Alla intervjuer avslutades med en social fas.

Alla intervjuer kom i samtycke med den intervjuade att ljudinspelas. Detta för att underlätta analyseringen och minska risken för felaktigheter, men även för att intervjuaren lättare skulle fokusera på intervjuns dynamik och ämne. Allt material som spelas in under intervjuerna som exempelvis tonfall och pauser kan i efterhand, vid en mer noggrann avlyssning, vara lättare för intervjuaren att analysera (Kvale 1997).

## Bearbetning av data

Data från intervjuerna analyserades genom innehållsanalys enligt Burnard, Gill, Stewart, Treasure och Chadwick (2008). Bearbetningen av data från intervjuerna skedde manifest genom att författaren endast redogjorde för uppenbara och synbara data och uteslöt djupa tolkningar (Granheim & Lundman 2004).

Hela intervjuinspelningen skrevs i enlighet med vald analysmetod ut verbatim i transkript som avidentifierades och numrerades. Transkripterna lästes igenom grundligt flera gånger. Författaren skrev stödord och anteckningar i marginalen av transkripten för att summera vad som sagts i texten. Detta definieras av Burnard, et al. (2008) som öppen kodning (open coding). De nedskrivna fraserna och orden sammanställdes av författaren i ett nytt dokument och uppenbara duplikationer raderades. Koder som var lika och överlappade varandra grupperades ihop. Utifrån dessa hopgrupperingar skapades olika kategorier (categories). Författaren analyserade fram åtta kategorier. Dessa var *Klientuppfattning*, *Arbetsmiljö*, *Hjälpa*, *Utbildning*, *Anpassning*, *Beslut*, *Arbetsuppgifter* och *Bedömning* (bilaga 3). Varje kategori fick sedan var sin färg vilket kom att genomsyra hela transkripten. Transkripten färgades så att hela transkriptet ingick under någon kategori. Detta för att minska risken för att viktig data gick förlorad. Transkripten med de färgade kategorierna klipptes ut och grupperades därefter i färgade mappar (folder) (Burnard et al. 2008).

Efter att transkripten analyserats och klippts ihop i de färgade kategorier bearbetades de och kortades ned så att endast huvudfynden i de olika mapparna som skapats återstod. Mapparnas huvudfynd lästes igenom upprepade gånger av författaren och låg till grund för skapandet av nya huvudkategorier (Burnard et al. 2008). Med utgångspunkt i huvudkategorierna *Begrepps innebörd*, *Strategier* och *Kontroll av arbete* arbetades resultatet fram (bilaga 4).

## Metodens förtjänster och begränsningar

Validitet och reliabilitet är krav som kan ställas på mätteknikerna och på studiens design. Ordet validitet innebär hur exakt man mäter det som ska mätas. Valid är forskningen när slutsatserna är sanna. Med reliabilitet menas hur bra man faktiskt mäter det som mäts. Det

innebär att forskaren mäter på ett tillförlitligt sätt. Reliabel är forskningen när de uppmätta resultaten kan upprepas igen (May 2001).

Kvalitativ forskning ses av många forskare ofta som otillräcklig och bristfällig samt svårare att förstå och dokumentera än kvantitativ forskning (Sandelowski 1997). Trots detta anser författaren till denna studie att den kvalitativa metoden var en förutsättning för att studiens syfte skulle besvaras.

Semistrukturerade intervjuer användes i denna studie då denna intervjuform ger den intervjuade en möjlighet att besvara frågorna i egna termer. Det ger utrymme för tolkning och eget resonemang för den som intervjuas trots att en intervjumall används. Semistrukturerade intervjuer är att föredra framför de fokuserade då de är mer strukturerade vilket skapar en jämförbarhet (May 2001).

De intervjuade svarade på i stort sett samma frågor vilket medför att arbetsmaterialet blev jämförbart. Detta gör data enklare att analysera. Kritik mot denna form av intervju är att det jämförbara materialet anses svårare att analysera på grund av bristande struktur (May 2001). Att alla intervjuer ljudinspelades och skrevs ut verbatim i transkript samt att samma information gavs till alla intervjupersoner innan intervjuerna för att ge dem samma utgångsläge ökar reliabiliteten av studien. Detta medför att risken för förlorad eller bortglömd data är liten. Det medförde också att författaren kritiskt kunde analysera sitt eget agerande vid intervjusituationen och förbättra intervjutekniken inför nästkommande intervju. Intervjuerna kom att skilja sig från varandra i form av kvalitet under studiens gång. Detta eftersom författaren fick en ökad kunskap kring ämnet ju fler intervjuer som genomfördes.

Att personerna får ta del av information innan intervjun om vad de ska bli intervjuade om är en aspekt som måste tas i beaktning. Resultatet kan påverkas om de intervjuade skapar en förväntan om hur de ska svara på de ställda frågorna. Efter varje avslutad intervju fick individerna en enkel förklaring vad huvudtemat med studie var.

Den varierande åldern och arbetslivserfarenheten kan medföra att olika aspekter av yrkesrollen belyses vilket kan ses som en fördel. En viktig aspekt är att några av de individer som intervjuades arbetade tillsammans och kan ha diskuterat studien med varandra. Detta kan ha påverkat utfallet av studiens resultat. Ytterligare perspektiv att ta hänsyn till är att två av intervjupersonerna arbetar inom en kommun med ett större invånarantal och resterande fem



arbetar för en kommun med ett mindre invånarantal. Att studiens medverkande är från en större och en mindre kommun måste dock även ses som en fördel då det ger uppsatsen ett bredare perspektiv.

Anledningen till att intervjuerna genomfördes på den intervjuades arbetsplats var på begäran av intervjupersonen. Att intervjuerna genomförs på individens arbetsplats är passande då studien handlar om yrkes- och arbetsplatsrelaterade frågor. Arbetsplatsen måste också ses som en för intervjupersonen säker plats vilket medför att den intervjuade kan koncentrera sig på intervjun och inte platsen. En plats som ansågs främmande för intervjupersonen kunde medfört en påverkan på resultatet.

Burnard et., al (2008) ses av författaren som en bra och lämplig modell för analysen då den är lättförståelig, välstrukturerad och sker stegvis. Intervjuernas olika data som redovisas under de ordnade kategorierna skapade en jämförbarhet som högre grad inriktats mot studiens syfte. Detta medförde att det centrala materialet blev enklare att analysera. Denna typ av metod med utskrivande transkript och kodschema brukar också benämnas som marginalmetoden (Aspers 2007). Intentionen var att göra en manifest analys. Ingen innehållsanalys är dock helt fri från tolkning (Sandelowski 1997; Granheim & Lundman 2004).

Författarens målsättning var att försöka vara neutral i studien. Det kan dock inte uteslutas att författaren kom att ha en viss påverkan på intervjun och hur data analyserades. Det är svårt för den som intervjuar att inte gå obemärkt av dessa möten, intervjuaren blir påverkad och påverkar i sin tur andra människor (Asper 2007). Författaren kan ha haft en påverkan på hur personerna svarade på frågorna. Att författaren var i kontakt med enhetschefer på socialkontoren angående deltagare till intervjuerna kan ha haft en hämmande effekt på intervjupersonerna. Om någon mer person än författaren eller om intervjupersonerna kontrollerat och läst igenom transkripten samt analysen hade studiens validitet verifierats (Burnard et al., 2008).

Författarens förförståelse kan ha påverkat resultatet och datainsamlingen. Dock har författaren försökt gå in i sammanhanget med en öppenhet. Trots detta kan författarens tidigare kunskap och erfarenhet av socialbidragsverksamhet påverka hur data insamlats och presentationen av resultatet.

Studien kommer att ha en låg reliabilitet eftersom det finns svårigheter i att rekapitulera intervjuerna. Eftersom det endast är en mindre population som kom att intervjuas kan resultatet inte ses som generaliserbart. Reliabiliteten för studien kunde ha förbättrats om fler intervjuer genomförts. Studiens omfattning gav dock ej utrymme för detta. Det resultat som framkommit i studien kan inte ses som representativt för biståndshandläggare och socialsekreterares handlingsutrymme inom den svenska socialbidrag och biståndsverksamheten.

## **Etiska överväganden**

All data som samlades in under tiden för studien kom att behandlas konfidentiellt. Personerna som intervjuades kom att få skriva på en samtyckesblankett. Alla intervjuer som genomfördes avidentifierades och hanterades på ett säkert sätt. Även de intervjuades arbetsplatser valdes att avidentifieras. De inblandade intervjupersoner fick samma information och informerades innan intervjuerna om vad materialet skulle användas till. Denna sorts information gavs både muntligt och skriftligt. Individerna som intervjuades blev informerade om sin rätt till självbestämmande. Detta innebär att individen bestämmer hur länge och under vilka villkor som de vill medverka. De kunde när som helst utan explikation välja att avbryta intervjun. Den insamlade intervjudata kom inte att användas i något annat syfte än det som intervjupersonerna informerades om. Intervjupersonerna kom också att ges möjlighet att yttra sig kring känsliga delar av studien och de fick också tillgång till det färdiga resultatet (Vetenskapsrådet 2002). Det material som användes i studien är endast data som ljudinspelades under intervjun. Efter varje intervju fortsatte oftast diskussionen och ny information delgavs, författaren valde dock att inte använda sig av denna typ av information på grund av etiska skäl. Efter godkännande av kandidatuppsatsen kommer allt insamlat material att förstöras.

## **Resultat och Analys**

Nu kommer tidigare forskning och empirin från de genomförda intervjuerna att sammanvävas och analyseras med den nyinstitutionella organisationsteorin. Resultat och analys kommer att presenteras utifrån tre olika huvudteman. Dessa huvudteman arbetades fram ur de analyserade transkriberingarna. Dessa teman genomsyrar det resultat som redovisas. Det första huvudtemat handlar om hur de yrkesverksamma definierar handlingsutrymme och vad det är

för dem. De beskriver också vad som påverkar handlingsutrymmet. Därefter presenteras det andra huvudtemat som handlar om olika strategier som används av de yrkesverksamma under hård arbetsbelastning. Dessa olika sätt att agera har delats upp i tre underteman. Dessa underteman är exempel på tre former av strategier som de yrkesverksamma använder. Det tredje och sista huvudtemat handlar om hur organisationen behåller kontrollen över det arbete som de yrkesverksamma utför.

## **Begrepps innebörd**

Efter analys av det empiriska materialet framstår vikten att handlingsutrymmet uppfattas olika av intervjupersonerna. De som framkom att handlingsutrymme kopplas till hur de kan planera och anpassa sina arbetsuppgifter. Det vill säga vilken typ av arbete som ska prioriteras och vad som kan göras vid ett senare tillfälle, direkt klient arbete eller pappersarbete. Men också vad som påverkar handlingsutrymmet som lagar, riktlinjer och arbetsbelastning. I den tidigare forskningen beskrivs dessa faktorer.

Lipsky (2010) definierar handlingsutrymme (discretion) som en kritisk dimension av det arbete som socialarbetare utför när de träffar klienten. Arbete och beslutstagandet kan inte utföras enligt högsta standard på grund av avsaknad av tid, information och andra nödvändiga resurser som passar lämpligt till det individuella fallet. För att handskas med dessa svårigheter utvecklas rutiner i arbetet och i tankegången. Detta simplificerar deras klienter och omgivning på ett sätt som starkt påverkar utgången av deras insatser. Discretion är en form av godtycklighet i den bedömning som sker i yrkesutövningen, den mänskliga faktorn är ofrånkomlig (Lipsky 2010).

Det resultat som framkom i intervjuerna var att handlingsutrymmet var stort i förhållande till de resurser som finns. Handlingsutrymmet är stort men att det krävs en väl genomförd bedömning och utredning av det individuella fallet. Handlingsutrymmet ska vara i en form av balans mellan vad arbetsgivare, klient och du som yrkesverksam anser. Det arbete som utförs måste ske i en balans som medför att alla inblandade parter blir nöjda.

Jag tänker att man faktiskt kan prioritera det man vill och behöver göra. Man kan anpassa sin arbetstid på det sättet man själv vill så utifrån det har jag ett stort handlingsutrymme. /.../ jag bokar gärna in mycket besök, det kanske inte finns tid till det men jag försöker ju verkligen prioritera besöken för jag tycker det är viktigt /.../ sen finns det kanske vissa frågor där jag inte

har lika stort handlingsutrymme, jag kan ju till exempel inte gå emot lagen. Men generellt anser jag mig ha ett stort handlingsutrymme.

### **IP 3**

Men på nått sätt är det att man har den friheten att kunna ta beslut som kanske går lite utanför det som är sagt, men det är en frihet under ansvar.

### **IP 7**

Dessa båda intervjuer kan till viss del appliceras på W. Richard Scotts (2001) teori om organisationens tre pelare. Den regulativa pelaren anses vara den del av organisationen som reglerar och begränsar beteende, riktlinjer och lagar sätter stopp för vissa beslutsformer. Arbetande inom organisationen söker bekräftelse från andra för att undvika felaktigheter (Scott 2001). Vilket kan överensstämma med IP 3:s uppfattning om att det inte går att gå emot lagen. Den tvingade isomorfismen är en form av regler och resurser som organisationens yrkesverksamma måste anpassa sig efter. Målet är att kvalitén på organisationerna skall vara god och den samma vart du än befinner dig. (Johansson 2006; DiMaggio & Powell 1983). Det som inte får glömmas bort är det som IP 3 säger. Att man kan anpassa sina egna arbetsuppgifter och hur arbetsdagen ska se ut. I den nyinstitutionella organisationsteorin menar Johansson (2006) att alla organisationer är ett resultat av de arbetandes handlingar och att de är överindividuella. Handlandet hos individerna kan vara medvetet eller omedvetet. Detta kan möjligtvis vara en del av det som IP 7 menar med att det är en frihet under ansvar.

Sammanfattningsvis så kan man tolka handlingsutrymmet som en balansgång mellan hur du som professionell tolkar klientens behov utifrån organisationens riktlinjer. Den moraliska bedömningen som den professionelle gör av situationen är det som påverkar beslutet. Hur arbetet och handlingsutrymmet hanteras beror på hur socialarbetaren är som person. Vad som ska prioriteras, vilken inställning och uppfattning som den professionella har om en viss typ av situation.

## **Strategier**

Att arbetsmiljön har ett inflytande i vilken utsträckning handlingsutrymmet används är en faktor som framkommit av det empiriska materialet. Arbetet är ofta stressigt och sker under viss press. För att hantera detta använder sig de yrkesverksamma av olika typer av strategier. Dessa strategier visar hur de professionella använder handlingsutrymmet i sitt arbete. Tre olika typer av strategier kommer nu att presenteras.

## **Strategi 1 – Prioritering**

En av de strategier som framkom av det empiriska materialet är att då ärendeantalet är högt väljs vissa klienter ut. Dessa arbetar man lite intensivare med under en viss period vilket förhoppningsvis höjer arbetets kvalité lite. Men detta medför att andra klienter kanske får lida. I den tidigare forskningen tillkännages detta fenomen som en del av handlingsutrymmet. I vilken utsträckning som de professionella använder handlingsutrymmet anses ha en koppling med det antalet ärenden som varje yrkesverksam har per tjänst. Detta påverkar hur besluten ska fattas (Lipsky 1980; Stranz 2007). Lipsky (2010) anser att socialarbetarna tror sig kunna göra sitt bästa under ogynnsamma omständigheter. De utvecklar tekniker för att handskas med servicen och beslutstagandets värderingar innanför de föreliggande gränserna som finns i arbetets struktur (Lipsky 2010).

I intervjuerna framkommer det att då klientantalet är högt så arbetar man intensivare med vissa klienter. De intervjuade uppger att det inte är någon speciell grupp av klienter som arbetet fokuseras på. Men påstår att de klienter som är mer självgående eller inte har lika stor problematik inte ges lika mycket tid. Detta är inget medvetet val, utan det blir så eftersom klienterna inte anses behöva lika mycket hjälp. Klienter som anses vara mer utsatta behöver desto mer tid och hjälp, arbetet med dessa är mer krävande. En av de yrkesverksamma uttrycker sig enligt följande:

*.../Man har så mycket att göra och det går inte att arbeta med alla klienter på en gång. Jag har ju runt 80 klienter och det går inte att träffa alla varje månad, vissa tar mycket tid/.../.*

### **IP 3**

De intervjuade menar att det till viss del handlar om att försöka upprätthålla en god standard i det arbete som utförs. Istället för att göra ett halvbra arbete med alla klienter så blir fokus istället på vissa utvalda som anses behöva mer direkt hjälp. Kvalitén på detta arbete blir också enligt de intervjuade mycket bättre. Detta kan appliceras på den andra pelaren i Scotts (2001) teori, den normativa pelaren. Den innebär att det finns en viss förväntan på hur individer ska agera i vissa situationer för att upprätthålla deras sociala status. Individen har press på sig att agera korrekt från andra individer i samma situation och från omgivningen som har vissa förväntningar på individen (Scott 2001). Det finns en större press på de yrkesverksamma att agera korrekt med klienter som behöver mer hjälp. Dessa klienter anser IP 3 vara mer tidskrävande än andra. Om inte dessa klienter uppmärksammas kan omgivningens uppfattning

av den professionelle bli sämre vilket också medför en sänkt social status. Socialarbetare har en relativt negativ social status vilket medför att de redan från början har press på sig. Pressen att inte försämra något som redan är dåligt.

Sammanfattningsvis kan denna typ av prioriteringsstrategi ses som både positiv och negativ. Att prioritera vissa klienter före andra kan vara en form av försvarsmekanism som den yrkesverksamme använder sig av. Detta för att kunna handskas med den press som är på tjänsten och samtidigt kunna utföra ett bra arbete. Ett bra arbete utförs med vissa klienter medan andra blir lidande. Dock kan inte alltid de klienter som inte prioriteras ses som lidande. Dessa klienter prioriteras inte eftersom de inte anses vara lika utsatta som de prioriterade klienterna. Men detta är en moralisk och personlig tolkning som den professionelle gjort av den rådande situationen. De klienterna som inte prioriteras kanske lider mest men bristande information om dessa ger den professionelle en annan uppfattning.

### ***Strategi 2 – Snabba beslut***

Den andra formen av strategi som framkom är att den yrkesverksamme väljer att ta snabba beslut. Detta beror också på den höga pressen som är på den tjänsten som den professionelle arbetar på. Vid individuella bedömningar där det är osäkert om beslutet ska beviljas eller avslås så väljer den professionelle att bevilja istället. Detta för att inte skapa ytterligare arbete vilket ett avslag kan medföra. I båda kommunerna så anser de yrkesverksamma att de har mycket att göra på sina tjänster.

I den tidigare forskningen framkommer det att handläggarna har kontakt med många olika klienter som har varierande bakgrunder. Besluten måste fattas under omständigheter med begränsad information om klienten och under tidspress (Lipsky 1980). Detta fenomen leder till att hårt belastade handläggarna har en viss tendens att fatta mer givmilda beslut än de mindre belastade handläggarna. Avsikten kan vara att minska sin egen arbetsbelastning. Beviljade beslut möts sällan av motstånd, medan avslag kan överklagas vilket leder till mer arbete (Stranz 2007).

Det är centralt hur kommunerna hanterar reglerna och hur tjänstemännen väljer hur de ska tillämpas i det direkta klientarbetet. De organisatoriska förutsättningarna som inhägnar socialbidragsverksamhet har betydelse för i vilken utsträckning som handlingsutrymmet

används av handläggaren. Då verksamheten är på kommunalnivå kan den skilja sig mellan olika kommuner (Stranz 2007).

Intervjupersonerna som tillhörde det större socialkontoret ansåg att antalet klienter var en betydande faktor. Med ett minskat klientantal så hade det funnits tid för att granska ärenden mer och besluten skulle bli mer grundliga. De yrkesverksamma menar att man inte hinner träffa klienterna så ofta. Då får man ta besluten utifrån den information de berättar och det intrycket som ges. Informationen om klienterna skulle bli bättre med ett minskat ärendeantal. Dock anses det att besluten skulle vara de samma trots ett minskat ärendeantal. En av de intervjuade uttryckte sig enligt följande:

*.../man har ju högt tryck på sin tjänst för tillfället, det kan ju medföra att man fattar ett beslut väldigt hastigt men jag tror inte att utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv att bedömningen blir fel på grund av det.../.*

**IP 3**

De yrkesverksamma från den större kommunen ansåg att den höga arbetsbelastningen berodde på antalet klienter som fanns på varje tjänst. Dock ansåg intervjupersonerna som arbetade i en mindre kommun att de också hade en hög belastning på sin tjänst. Detta trots att de hade ett mycket lägre klientantal per tjänst än den större kommunen. De anser att man får lite mera tid till varje klient när ärendeantalet sänks. Men detta medför att man höjer kraven på den egna insatsen ytterligare. Att man ska ha mera tid att arbeta med varje enskild klient. De uppger att de nästan alltid jobbar över. Arbetsbelastningen blir aldrig mindre och man vill ha det snabbt undan. De yrkesverksamma uppger att stressen medför att man kanske blir mer strikt i sina bedömningar. Detta medför att människan problematik ibland missas. En av de yrkesverksamma uttrycker sig enligt följande:

*.../ju mer press det är så blir det att man är pressad att ta snabbare beslut än vad man egentligen skulle vilja göra och dom blir inte lika genomtänkta och i vår del blir det liksom det här att det är mycket snabbare och lättare att bara betala ut pengarna, för det är den lätta lösningen för man slipper diskussioner och man slipper hela den här motiverande, man slipper att dom ringer för att det ena och det andra inte funkar, just ifrån att man måste skydda sig själv.../.*

**IP 7**

De yrkesverksamma från den mindre kommunen hade erfarenheten av att det finns skillnader i den individuella bedömningen mellan olika kommuner. De anser att delegationen är mycket högre i mindre kommuner. Dock anser de intervjuade att en högre delegation också ställer högre krav på att bedömningen blir riktig. Yrkesverksamma inom den mindre kommunen uttrycker att de i jämförelse med kollegor i större kommuner jobbar mycket generösare, ju mindre kommun desto mänskligare är politikerna. En intervjuperson berättar om sin erfarenhet av ekonomiskt bistånd i större kommuner:

När jag gått några månader på socialhögskolan var jag på studiebesök på ekonomiskt bistånd i en större kommun och tänkte att det här ska jag inte jobba med. Man satt med ärendehögar och skyfflade ut pengar efterhand som ansökningarna kom in /.../ det är inget socialt arbete, det är en form av ekonomihandläggning och det behöver jag inte vara socionom för.

#### **IP 6**

Intervjupersonerna berättar att ju färre klienter som finns på tjänsten desto större blir dina egna krav på en bättre arbetsinsats. Detta kan appliceras på den mimetiska isomorfismen där dess drivkraft utgår ifrån osäkerhet (Johansson 2006; DiMaggio & Powell 1983). Det kan också kopplas till Scotts (2001) regulativa pelare där han nämner begrepp som makt och rädsla (Scott 2001). Rädslan och osäkerheten i detta fall är risken för att göra fel vilket medför att den professionelle kanske tänker efter en extra gång innan besluten fattas. En annan form av osäkerhet finns i de snabba besluten som tas då tjänsten är under extra hög press. Den yrkesverksamme vet att om besluten inte blir beviljade så kan detta leda till ytterligare arbete. Rädslan för att få mera arbete och högre stressnivå medför att besluten fattas snabbare. Är du som yrkesverksam även osäker vad gäller vissa utredningar så vet den professionelle om att ingen kan klaga så länge en ansökan beviljas. Precis som IP 7 säger så är det lättare att bara betala ut pengar istället för att undvika att bli ställd till försvar. IP 6 ger sina erfarenheter av ett socialkontor med högt klientantal då de endast betalar ut pengar, där rädslan för att få mera arbete blir tydlig. Dock menar IP 3 att besluten inte skulle vara annorlunda om det skulle finnas mera tid. Som nämnt tidigare så styrs organisationen utifrån individens handlingar enligt den nyinstitutionella organisationsteorin. Om besluten tas snabbare med god kvalitet så styrs organisationen av detta arbete. Detta i sin tur kan medföra att organisation höjer pressen på tjänsterna fram till dess att beslutens kvalitet blir sämre.

Sammanfattningsvis så anser de intervjuade från båda kommunerna att de har mycket att göra på sina tjänster, trots skiftande ärendeantal. Av tidigare forskningen att döma leder detta till



snabbare och mindre genomtänkta beslut. Intervjupersonerna anser att besluten skulle vara detsamma även om de hade mera tid till varje enskild individ. Detta kan bero på att intervjupersonerna är bra på att få fram den information som krävs för att fatta beslut. Men de medger också att viktig information om individen kan missas vid snabba beslut. De yrkesverksamma anser att ett mindre antal klienter höjer kraven på den egna insatsen. De anser därför att delegationen är större i kommuner där ärende antalet är färre.

### ***Strategi 3 – Anpassning***

I analysen av det empiriska materialet visade det sig att organisationens riktlinjer var en faktor för utövandet av handlingsutrymme. Dessa försvårade möjligheterna till att fatta beslut. Vissa kriterier måste vara uppfyllda för att ett speciellt beslut ska kunna beviljas. Svårigheten ligger i att hitta en insats inom organisationens ramar som till merendels passar klienten. Beslutet måste vara individuellt bedömt utifrån klienten men samtidigt möta lagar och regler som de yrkesverksamma styrs av. Strategin som används är en form av anpassning av både organisation och klient.

Detta är i enighet med vad tidigare forskning klarlagt. Detta skriver Dunér & Nordström (2006) om i sin avhandling. De menar att handläggaren oftast använder sig av sitt handlingsutrymme för att influera den sökande i en önskad riktning för att hitta en balans mellan krav och förväntningar (Dunér & Nordström 2006). Vissa klienter kommer helt enkelt ha större fördel av de insatser som organisationen kan erbjuda, beroende på att de passar in. Den yrkesverksammes arbetsuppgift är att göra klienten till en del av lösning (Handler 1992). Hasenfeld anser att human-service organisationers teknologi är designad att förändra människor (Handler 1992). Handler (1992) anser att lagar och riktlinjer påverkar handlingsutrymmet. Han är kritisk och anser att lagarna har gjort handlingsutrymmet mer begränsat. Dock anser Evans och Harris (2004) att flera lagar och regler kan medföra att handlingsutrymmet blir ansenligare och inte tvärtom.

Många av de intervjuade anser att klienterna ibland inte passar in i de riktlinjerna som de arbetar efter. Då måste man ordna om så att klienterna passar in i riktlinjerna. En av de intervjuade anser att om man verkligen tror att denna insats kan gynna klienten så måste man sälja det till sina chefer. Med andra ord ha en bra bedömning varför beslutet ska tas.

/.../men det finns inga regler och riktlinjer som passar alla, det finns alltid undantag. Det finns alltid personer som faller mellan stolarna och inte kommer in i någon riktlinje/.../

## **IP 2**

Riktlinjerna och de regler som organisationen tar utgångspunkt i anses inte passa alla klienter. De anställda i den mindre kommunen anser att de kan påverka riktlinjerna. De uttrycker att det är dem som yrkesverksamma som arbetar med riktlinjerna och som ser om de måste förändras. I arbetet med klienten upptäcks det om riktlinjerna fungerar eller inte. Om världen där ute förändras måste även riktlinjerna förändras. Man arbetar igenom riktlinjernas förändring som sedan måste godkännas av nämnden. Dock anser de intervjuade att om klienternas behov inte passar organisationens riktlinjer så finns det ibland andra lösningar på problemet. Ett väl motiverat beslut kan medföra att riktlinjerna får tänjas då ingen annan lösning på problemet finns.

Om jag kan motivera det och säga att det är utöver riktlinjer. Att jag kan visa på att behovet är så stort och omfattande att vi inte kan tillgodose det utifrån våra riktlinjer, då måste det finnas något extra.

## **IP 2**

IP 2 anser att om en insats inte kan beviljas till en klient på grund av att denne inte uppfyller organisationens riktlinjer så måste det finnas något extra. Detta i form av andra insatser som delvis kan tillgodose behovet och dessa måste erbjudas istället för den icke beviljade insatsen. Ett exempel är att en klient inte uppfyller kriterierna för serviceboende på ett äldreboende. Eftersom detta inte kan beviljas så måste behovet delvis kunna tillgodoses på ett annat sätt, med exempelvis fler insatser inom hemtjänsten.

Att klienten ska anpassa efter organisationens riktlinjer kan till viss del jämföras med den tvingade isomorfismen. Där större organisationer utsätter mindre för olika former av medvetna och omedvetna anpassningskrav. Basen för den tvingade isomorfismen är att det finns ett beroendeförhållande (Johansson 2006; DiMaggio & Powell 1983). Den mindre organisationen är i det här fallet klienten som har ett beroendeförhållande till den större organisationen som är den professionelle. Klienten kan ha önskemål om vissa typer av insatser med det slutgiltiga beslutet är hos den professionelle. Det är detta som IP 2 beskriver när inte alla klienter passar in i de givna riktlinjerna. Också att det måste finnas något extra för de som inte passar in. Men det som benämns som extra är en form av insats som passar

organisationen. Den professionelle kan medvetet eller omedvetet styra klienten i riktning mot organisationens riktlinjer.

Den tredje och sista strategin är i dess form klientcentrerad. Det finns tid att tänka igenom besluten och erbjuda någonting annat istället för att endast ge avslag. Om riktlinjerna skulle vara helt fel så kan de påverkas genom det klientarbete som den professionelle arbetar med. Politiker märker att arbetet inte fungerar och en förändring måste ske för att återställa balansen. En klients behov kan kanske inte helt tillgodoses på grund av denne inte passar in i de givna riktlinjerna. Dock kan behovet delvis tillfredsställas genom smarta lösningar.

## **Kontroll av arbete**

Det tredje temat som framkom som en viktig faktor i analysen av intervjuerna är hur de yrkesverksammas arbete kontrolleras. Eller framför allt vad denna kontroll gör för handlingsutrymmet. Arbetet kontrolleras i form av att den yrkesverksamme vid nyanställning inte ges full delegation direkt. Det innebär att bedömningar måste kontrolleras av en chef först innan beslut fattas. En annan form av kontrollsystem är den tekniska kontrollen som sker i det datasystem som används i yrkesutövningen. Andra genrer av kontrollformer är krav på bestämd typ av utbildning eller kännedom.

Dessa former av direkta och indirekta kontrollsystem berörs i den tidigare forskningen. Malcom Payne anser att i människobehandlande organisationer så styrs handlandet utifrån byråkratiska system, lagar, organiseringen av arbetet och arbetsledningens kontrollsystem (Levin 2008). Utbildningen kan ses som ett av dessa kontrollsystem. Hasenfeld menar att organisationen till viss del anpassas efter dess innehåll (Handler 1992). Organisationen måste hela tiden utvecklas för att den dominerande gruppen inte alltid kommer att besitta handlingskraften (Johansson 2007). Hasenfeld menar att underlägsna klienter som inte kan prata för sig tenderar att få mindre hjälp. Klienterna kommer från olika kulturer och sätt att leva vilket anger deras identitet. Organisationens alla insatser är formade efter den moraliska utvärderingen som den yrkesverksamme gör av klienten. Socialarbetaren tvingas till moraliska beslut och ställningstaganden som baseras på moraliska överväganden (Levin 2008). Därför har moral och fördomar om dennes status en avgörande inverkan på hur klienten behandlas (Handler 1992).

I de genomförda intervjuerna känns detta igen. Vid nyanställning ges socialsekreterare inte full delegation direkt. Denna måste först visa att arbete utförs rätt. Detta genom korrekta bedömningar och beslut. Utredningarna kontrolleras av chefer och individ och familjsekreteraren och den yrkesverksamme måste motivera varför beslutet fattats. När allting ser bra ut ges full delegation. Detta ses som positivt att de yrkesverksamma. De intervjuade uttrycker sig att man som nyutexaminerad inte vill göra fel, det är ett stort ansvar att fatta besluten. Det är inte endast pappersarbete. Det är en säkerhet för dig själv och få bekräftat att du har gjort rätt.

Man måste dra ärenden och motivera till IoF sekreteraren varför man har fattat det beslutet och när de känner att man har koll på hur man fattar beslut så får man full delegation.

#### **IP 1**

De yrkesverksamma anser också att handlingsutrymmet skulle kunna missbrukas. Dock så har de inte delegation att göra utbetalningar med större summor av pengar, dessa görs av cheferna. Det finns även ett kontrollsystem i dataprogrammet som säger ifrån om summan är för hög, samt ett utbetalningstak. Även alla kontonummer kontrolleras så att man inte kan göra utbetalningar till sig själv. De yrkesverksamma anser att småsummor är enklare att betala ut till klienterna. Att exempelvis normen för en viss insats är 600 kronor men man väljer att betala ut 800 kronor istället. De intervjuade anser samtidigt att detta måste kunna motiveras på ett bra sätt. Beslutet ska inte endast vara motiverat utifrån att man som yrkesverksam tycker synd om eller känner för personen. De intervjuade anser att deras kollegor är en stor tillgång då beslut ska fattas. Diskussionerna om generositet kan skilja sig mellan de yrkesverksamma.

*.../vi har ju tillfällen där man sitter och pratar/.../. Jag hade minsann inte varit så generös och det är klart det kan ju bli att många klienter pratar med varandra, jag fick så mycket och hon beviljade fast att jag bara ansökt om ett visst antal grejer, så fick jag även pengarna/.../.*

#### **IP 7**

Anställda i den mindre kommunen berättar om att de i väldigt enstaka fall beviljat bilar och bilbarnstolar. Detta skulle inte vara möjligt i den större kommun där riktlinjerna säger att du inte får ha några ekonomiska tillgångar för att bli beviljad ekonomiskt bistånd. De anställda i den mindre kommunen försvarar beslutet att det finns andra lagar som spelar in. Exempelvis att ett barn inte får åka utan bilbarnstol i en bil.

Alla de intervjuade yrkesverksamma är utbildade socionomer vilket är ett krav för att få arbeta på arbetsplatsen. Alla intervjupersonerna uppger också att de genom arbetsgivaren genomför eller ska genomföra MI-utbildningen. Organisationen har som krav att alla som anställs helst ska vara socionomer, detta för att upprätthålla en viss standard. Men ingen av de intervjuade kan riktigt motivera varför detta krav anses vara bra. De intervjuade ser dock inga risker med detta utan att anser att utbildningens bredd ger den kunskap som behövs för att genomföra ett bra arbete. Men även att de beror på personen i sig. En av de erfarna intervjupersonerna uttrycker sig enligt följande:

Jag får nog säga att det som helhet är en fördel att man har som en bas att stå på så att säga rent utbildningsmässigt/.../. Det finns de som är otroligt duktiga socialarbetare som inte har socionomutbildning och kanske egentligen inte skulle klara av att gå in i studierna och fixa det/.../. Jag tycker ändå att de flesta som väljer den här typen av arbete ser på saker och ting brett och tar in helheten.

#### **IP 7**

Den ökade professionaliseringen inom organisationerna är en del av den normativa isomorfismen. Det innebär att organisationerna anställer mer högutbildad personal som har någon form av titel. Grunden med detta är att de professionella har en likformighet i sitt sätt att tänka och agera på vilket medför att även organisationen likriktas (Johansson 2006; DiMaggio & Powell 1983). Om all personal har ett liknande arbetssätt kvalitetssäkras det arbete som sker inom organisationen. Det kan vara detta som IP 1 beskriver som en del av den kontrollen som sker för nyanställda innan de får full delegation. Det behöver dock inte medföra att det blir bra när alla genomför ett liknande arbete, men det är lättare att kontrollera för organisationen. Även de datoriserade kontrollsystem som nämns är en form av likformighet som organisationen använder sig av. Dataprogrammen är helt identiska för alla anställda vilket medför att arbete även här kan styras utifrån organisationens riktlinjer. IP 7 beskriver hur besluts generositet kan skilja sig mellan de yrkesverksamma. Detta kan till viss del förklaras utifrån det kultur-kognitiva systemet som Scott (2001) beskriver. Ett fenomen som i det här fallet är ärendet kan inte analyseras endast utifrån de objektiva omständigheterna. Du måste också förstå den professionelles subjektiva tolkning av ärendet. Alla har olika subjektiva tolkningar vilket medför att alla har olika syn på ett specifikt ärende. Vilket medför att de olika yrkesverksamma kan ha olika syn på ärenden. IP 7 anser att de finns många duktiga socialarbetare som inte har socionomutbildning och att dessa inte skulle

klara av att genomföra utbildning. Att anställa endast socionomer kan vara en styrning från organisationen eftersom den styrs efter sitt innehåll (Johansson 2007). Detta kan medföra att organisationer missar bra socialarbetare som inte är socionomer. Dock kan dessa individer vara ett hot mot den normativa isomorfismen som ska likrikta organisationen. Risken för att organisationen tappar kontrollen blir då större, eller att den leds mot en oönskad riktning.

Sammanfattningsvis kan organisationen till viss del kontrollera det arbete som sker inom den. Att kontroll sker vid nyanställning är både en säkerhet för den yrkesverksamme och för arbetsgivaren. Den nyanställda får en säkerhet i sitt arbete och arbetsgivaren ser att allting sker korrekt. Att inte ge full delegation till en nyanställd kan vara för att kontrollera den moraliska bedömningen som denne gör. Att tycka synd om klienterna kan vara en faktor som påverkar besluten. Kollegorna är till stor nytta när dessa moraliska beslut ska fattas. En form av teknisk kontroll sker i det datasystem som de yrkesverksamma arbetar med. Detta omöjliggör utbetalning av större summor och inbetalningar på egna konton. Men mindre summor till klienterna är inget problem att betala ut. Dock skyddar sig de intervjuade med att det måste finnas en bra bedömning bakom besluten, men möjligheten kvarstår. Utbildningen är också en form av kontroll, endast socionomer får arbeta med dessa typer av yrken. Ingen av de intervjuade kan motivera varför detta skulle vara positivt, men belyser helhetssynen i utbildningen som en viktig faktor. De anser också att det finns många personer som är duktiga socialarbetare men som inte är utbildade socionomer. Det handlar om hur du är som person.

## **Avslutande diskussion**

Mot författarens tidigare erfarenhet av praktik inom ekonomiskt bistånd så var syftet med uppsatsen att söka förståelse för hur socialsekreterare och biståndshandläggare uppfattar sitt handlingsutrymme i sin yrkesroll. För att ta reda på detta användes en kvalitativ metod i form av intervjuer, då sex socialsekreterare och en biståndshandläggare intervjuades. Två av de intervjuade socialsekreterarna arbetade i en större kommun medan biståndshandläggaren och resterande fyra socialsekreterare arbetade i en mindre kommun. Det empiriska materialet analyserade utifrån den nyinstitutionella organisationsteorin. Resultatet av undersökning kommer nu att presenteras utifrån de ledande frågeställningarna.

Vad innebär handlingsutrymme för de yrkesverksamma? Många av de intervjuade personer ansåg att handlingsutrymmet var på vilket sätt de själva kunde planera sitt dagliga arbete, vad som ska prioriteras vad som kan vänta till ett senare tillfälle. Men också i vilken grad som man kan ta beslut som går emot riktlinjer, lagar och arbetsgivare. En annan yrkesverksam menar att handlingsutrymmet är tillräckligt stort för att en arbetsplats ska fungera. Dock kan resultatet inte visa på att de yrkesverksamma kan gå utanför lagens ramar eller de bestämda riktlinjerna. Vilket kan appliceras på W. Richard Scotts (2001) teori om organisationens tre pelare. Den regulativa pelaren anses vara den del av organisationen som reglerar och begränsar beteende, riktlinjer och lagar sätter stopp för vissa beslutsformer. Arbetande inom organisationen söker bekräftelse från andra för att undvika felaktigheter (Scott 2001). Beviljade beslut som anses gå emot lagen har oftast en väl genomarbetade bedömning som visar på varför ett beslut beviljats. Bedömningen tar utgångspunkt utifrån de lagar och riktlinjer som den yrkesverksamme har att spela med vilket medför att lagen inte bryts. Den tvingade isomorfismen är en form av regler och resurser som organisationens yrkesverksamma måste anpassa sig efter. Målet är att kvalitén på organisationerna skall vara god och den samma vart du än befinner dig. (Johansson 2006; DiMaggio & Powell 1983). Eftersom de yrkesverksamma arbetar utifrån en ramlag så medför detta ett handlingsutrymme som till stor del kan användas i en bedömning och ett beslut som sker inom lagens ramar. Vid en första anblick kan ett beslut vara oacceptabelt utifrån lagar och riktlinjer, men en väl genomförd bedömning kan ändra på detta. Dock anser sig de yrkesverksamma i den mindre kommunen att de kan påverka de givna riktlinjerna. Detta utifrån att samhället förändras vilket medför en förändring i deras arbete, riktlinjerna arbetas om men måste därefter godkännas av nämnden.

Hur utnyttjar de yrkesverksamma sitt handlingsutrymme? Att tolka av resultatet från intervjuerna så finns det olika strategier för hur handlingsutrymmet används. Organisationen i sin helhet är det som påverkar handlingsutrymmet mest. En del av organiseringen av arbetet är hur hög arbetsbelastning som finns på varje enskild tjänst. Hög arbetsbelastning var något som de intervjuade ansåg sig ha på sin tjänst. Trycket på tjänsten medför att de yrkesverksamma får prioritera vissa klienter före andra, ta snabba beslut och anpassa klienterna efter de resurser som kan erbjudas. Att arbeta intensivare med vissa klienter under en tid medför att kvalitén på det som görs blir bättre, den yrkesverksamme känner att ett bra arbete utförs. När klienterna inte uppfyller krav för en insats måste det finnas alternativ, en anpassning av klienten för att en alternativ insats ska kunna verkställas. De intervjuade ansåg

att ju mera stress desto snabbare och mindre genomtänkta blir besluten. Att ge avslag innebär oftast mer komplikationer med klienter vilket resulterar i ännu mera arbete, det handlar om att skydda sig själv. Detta kan appliceras på den andra pelaren i Scotts (2001) teori, den normativa pelaren. Den innebär att det finns en viss förväntan på hur individer ska agera i visa situationer för att upprätthålla deras sociala status. Individen har press på sig att agera korrekt från andra individer i samma situation och från omgivningen som har vissa förväntningar från individen (Scott 2001). Socionomutbildningen var enligt de intervjuade ingenting som påverkade deras arbete på ett negativt sätt. De ansåg att utbildningens bredd gav en bra förberedelse inför kommande yrkesliv. Några av de intervjuade var positiva till organisationens bestämmelse att alla som anställs måste vara socionomer. Men också att det beror mycket på individen om man klarar av arbetet eller inte. En av de intervjuade ansåg att det fanns många goda socialarbetare som inte var utbildade socionomer. En del av dess hade kanske inte klarat av utbildningen. Många organisationer som exempelvis socialkontor väljer att enbart anställa socionomutbildade för att alla anställda ska ha ett visst sätt att handla och tänka. Om alla anställda har samma utbildning styrs organisationen på ett visst sätt, den ökade professionaliseringen kallas även för den normativa isomorfismen (Johansson 2006; DiMaggio & Powell 1983).

Anser de yrkesverksamma att handlingsutrymmet kan missbrukas? Det finns många kontrollsystem för utbetalning av pengar som gör att ett större penningmissbruk nästan omöjliggörs. Men även om det skulle vara enklare att missbruka beviljandet av mindre summor så anser de yrkesverksamma att det kommer skada dem själva i slutändan. Klienter pratar med varandra och jämför vad de fått beviljat från sina socialsekreterare. Om den yrkesverksamme ställs till svar så krävs det att en bra genomförd bedömning finns som kan stärka det tagna beslutet. Det professionella handlingsutrymmet blir stort om ett väl genomarbetat beslutsunderlag finns. Det är den professionelles arbetsuppgift att påvisa att ett visst behov finns med utgångspunkt i klienten, organisationens och sina egna bedömningar. Men handlingsutrymmet blir aldrig så ansenligt att det går att bryta lagar och regler. Detta kan till viss del kan förklaras med Scotts (2001) tredje pelare, den kultur-kognitiva. Han anser att den yrkesverksamme påverkas av sina tolkningar av omgivningen och agerar utifrån det. Den yrkesverksammes normativa tänkande är utifrån den omgivning som denne befinner sig i. Tänkandet används där av också i lösningen av arbetsuppgifter och övrigt yrkesutövande.



Omgivningen i detta fall är organisationen som omedvetet påverkar det som den yrkesverksamme anser vara sina egna tankar, agerande och beslut. Den yrkesverksammes handlingsutrymme förblir därför inom organisationens gränser (Scott 2001). Frågan är om den professionelle verkligen har ett eget handlingsutrymme som inte influeras av organisationens tänkande? Är socialarbetaren en produkt av organisationens förordningar utan eget handlingsutrymme?

# Källförteckning

Aspers, P. (2007) *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.

Burnard, P. Gill, P. Stewart, K. Treasure, E & Chadwick, B. (2008) Analyzing and presenting qualitative data *British Dental Journal*, 204, 8, 429-432.

DiMaggio, P.J. & Powell, W.W. (1983) The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields *American Sociological Review*, 48, 2, 147-160.

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.

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.

Granheim, U.H. & Lundman, B. (2004) Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24, 2, 105-112.

Handler, J.F. (1992) Dependency and discretion. I Yeheskel Hasenfeld (red.): *Human services as complex organizations*. Newbury Park: Sage Publications.

Johansson, R. (2006) *Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, R. (2007) *Vid byråkratins gränser – om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkivförlag.

Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Levin, C. (2008) Det sociala arbetets moraliska bas. I Hans Swärd & Marie-Anne Egerö (red.): *Villkorandets politik – fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité.

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

Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services, 30<sup>th</sup> Anniversary Expand Edition*. New York: Russell Sage Foundation.

May, T. (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Nyström, M. & Dahlberg, K. (2001) Pre-understanding and openness - a relationship without hope?. *Scandinavian Journal of Caring Science*, 15, 4, 339-346.

Sandelowski, M. (1997) To be off use: enhancing the utility of qualitative research. *Nursing Outlook*, 45, 125-132.

Scott, W.R. (2001) *Institutions and Organizations*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Stranz, H. (2007) *Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag*. Rapport i socialt arbete, nr 119. Stockholm: Stockholms Universitet, Institutionen för socialt arbete.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.

# Bilaga 1 (4) Informationsbrev

INFORMATIONSBREV

2011-03-21



## Informationsbrev till dig som arbetar som biståndshandläggare

Du tillfrågas om deltagande i en studie.

Syftet med studien är att med hjälp av intervjuer få en förståelse för hur biståndshandläggare hanterar och agerar i sin yrkesroll. Intervjun kommer att kretsa kring frågor som har att göra med hur biståndshandläggare upplever sitt arbete och sina arbetsuppgifter.

Intervjun beräknas ta cirka 60 minuter och genomförs av Pierre Tillmar. Jag erbjuder plats för intervju alternativt att du själv föreslår plats.

Med Din tillåtelse vill jag gärna spela in intervjun på band. Inspelningen kommer att förvaras inlåst så att ingen obehörig kan ta del av den. De enda personerna som kommer ha tillgång till de utskrivna intervjuerna är jag och min handledare. Det material som samlas in under intervjuerna kommer inte att användas i något annat syfte än vad som informeras om. Namnen på deltagare och arbetsplatser kommer att oidentifieras. Citat från intervjuerna kommer bli anonymiserade om den intervjuade önskar detta. Efter att arbetet har slutförts kommer allt materialet att förstöras. Den färdiga uppsatsen kommer att finnas tillgänglig via Lunds universitets webbplats. Deltagande i studien kommer att få information om var uppsatsen kan återfinnas.

Deltagandet är helt frivilligt och som intervjuad bestämmer Du hur länge och under vilka villkor Du vill medverka. Du som medverkar kan när som helst utan förklaring eller konsekvens välja att avbryta intervjun.

Studien ingår som examensarbete i socionomprogrammet vid Socialhögskolan, Lunds Universitet.

Jag vore tacksam om just Du skulle vilja delta i denna studie. Det är Ni yrkesverksamma som gör denna studie genomförbar.

Om Du har några frågor eller vill veta mer, ring eller skriv gärna till mig, Pierre Tillmar eller till min handledare Claes Levin.

Med vänlig hälsning

Pierre Tillmar

Claes Levin

## Bilaga 2 (4) Intervjuguide

### Intervjuguide

#### Intervjupersonen

Yrkesverksamma år

Ålder

Utbildning

Varför arbetar du just här?

#### Kognitiva processer/bedömningar

1. Vilka typer av ärenden/klienter/problem arbetar du med?
  - Vilka upplever du som lätta och vilka som svåra?
  - Hur upplever du det?
2. Vad grundar du dina beslut/dina bedömningar på? (lagar, mallar, erfarenheter, kollegors råd, arbetsledning)
  - Finns det några faktorer hos klienter som försvårar en bedömning?
  - Finns det faktorer i din arbetsmiljö som an försvåra din bedömning?
  - Påverkas din bedömning av hur en klient agerar i möten
3. Känner du dig osäker någon gång vid ett beslutsfattande?
  - Om du känner dig osäker vid ett beslutsfattande, hur hanterar/upplever du det?
  - Anser du att ditt sätt att fatta beslut har förändrats under din yrkesverksamma tid som biståndshandläggare? Hur då? Vad kan det bero på?
4. Anordnas det utbildningar som ska vara kompetens höjande?
  - Vilka? Hur upplever du det? Kompetenshöjande, hur då?
  - Hinner du ta del av forskningen inom området?
  - Har utbildningarna varit till nytta i ditt arbete? Hur?

#### Organisering av arbetet

5. Hur är ditt arbete organiserat?
  - Berätta om ärendegången i olika typer av ärenden?
  - Vad anser du om det?
6. Vilka riktlinjer har du för hur arbetet ska utföras?
  - Vilket stöd eller hjälp får du i ditt arbete? (Handledning, kollegors råd, teknisk-dator, arbetsledning) Hur upplever du det?
  - Vad anser du om organiseringen eller riktlinjer som du har att följa i din handläggning/ditt ärendearbete? (Styrande, hjälpande, hindrande, fritt, motsägande)
7. Känner du att du kan påverka och förändra ditt eget arbete? Arbetssättet i organisationen?
8. Är det krav på att alla som arbetar på denna arbetsplats är socionomutbildade? Hur ser du på det?

### **Biståndet**

9. Har du någon gång upplevt att du inte kunnat hjälpa en klient som verkligen behöver hjälp? Vad berodde det på? Hur upplevde du det?
10. Har du någon gång känt dig klämd mellan det du skulle *vilja* besluta och det riktlinjer eller lagstiftning kräver att du ska besluta?
11. Har nya lagar försvårat eller underlättat arbetet?
12. Kontrolleras de beslut som du fattar av någon? Hur då? Hur upplever du det?
13. Har du någon gång upplevt att du känner dig otillräcklig i ditt arbete?
14. Har du något exempel på när du eller någon annan varit för hård/snäll i sin bedömning?
15. Kan du erbjuda klienterna den hjälp de anses behöva?

16. Har klienten någon möjlighet att påverka och anpassa sina insatser?

17. Brukar du ställa krav på dina klienter?

**Avslutningsfråga:** Många av de frågor som ställts har kretsats kring handlingsutrymme. Om jag säger handlingsutrymme, vad tänker du på då i förhållande till din arbetsplats?

Något mer att tillägga?

## Bilaga 3 (4) Analys av Intervjuer

Öppen kodning/Open coding	Kategori
Klienttyp Klienters hälsa Klienters svårigheter Klientbeteende Klienters kunskap Klienters uppfattning/upplevelser Uppfattning/upplevelser/fördomar av klient	<b>Klientuppfattning</b>
Trivsel arbete Arbetsmiljö Svårigheter i arbetsmiljö	<b>Arbetsmiljö</b>
Hjälpa klienter Individuell bedömning Erbjudna annan hjälp Kontakt med klienter Motiverande arbete	<b>Hjälpa</b>
Utbildning Risk vid utbildning Olika perspektiv Anhöriga	<b>Utbildning</b>
Anpassning av behov Anpassning av klient Anpassning av beslut Klienters påverkan Makt Krav Ekonomi	<b>Anpassning</b>
Påverka beslut Grund för beslut Lagar och riktlinjers funktion Beslutsfattande Kontroll av beslut Beslutens kvalitet	<b>Beslut</b>
Begränsningar i arbete Ärendegång/arbetsuppgifter Arbetssätt	<b>Arbetsuppgifter</b>
Säkerhet vid bedömning Svårigheter vid bedömning/beslutsfattande Stöd/hantera osäkerhet/hjälp vid bedömning/beslut Ansvar Hjälp i arbete	<b>Bedömning</b>



## Bilaga 4 (4) Huvudkategorier

Kategori	Huvudkategori
Arbetsmiljö Arbetsuppgifter	<b>Begrepps innebörd</b>
Hjälpa Klientuppfattning Bedömning	<b>Strategier</b>
Utbildning Anpassning Beslut	<b>Kontroll av arbete</b>