

Motivation i socialt arbete med försörjningsstöd

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser och
erfarenheter

Av: Johan Andersson

Socialhögskolan vid Lunds Universitet

SOPA63

Ht-11



Handledare: Norma Montesino

Abstract

Author: Johan Andersson

Title: Motivation in social work with social assistance. A Study based on Social Secretary experiences. (Translated title)

Supervisor: Norma Montesino

Assessor: Katarina Hollertz

The aim of the current study was to gain an overview of factors that can effect social secretaries motivation, both positively and negatively, in their work with social assistance. This study has focused on what the employee does rather than what he or she earns as a factor that leads to increased work motivation. To have motivated employees are important in every organization and above all in Human service organizations where the contact with clients is very close. This could then have an effect on the social secretaries sense of motivation and commitment in their work. To gain insight in a social secretaries experience of motivation semi- structured interviews have been carried out on six social secretaries in two different municipalities in Sweden. The interviews where then coded and categorized based on different motivational factors. The results showed important factors that had positive effect on social secretaries motivation. Some of them were, work results, making a difference, a feeling of contributing and the importance of a supportive manager who believes in you. Negative effects on motivations were factors such as clients with low motivation or clients with high demands. The difference in ambition between the client and the social secretary could even that have an impact on the social secretaries work and motivation. Interaction with people and the chance to be part of, and participate in change, was the primary motivational factor for the social secretaries in the current study.

Key words: motivation, human service organizations, social assistance, social workers.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	6
2. Bakgrund.....	7
2.1 Socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd	7
2.2 Rätt till bistånd.....	8
3. Begreppsdefinitioner	9
3.1 Motivation.....	9
3.2 Engagemang	9
4. Tidigare forskning.....	10
5. Teori.....	15
5.1 Human Service Organizations	16
5.2 Motivationsteori.....	18
5.2.1 Herzbergs arbetsmotivationsteori (tvåfaktorteori).....	18
6. Metod.....	22
6.1 Metodologiska överväganden	22
6.2 Urval	23
6.3 Genomförande av intervjuer	23
6.4 Bearbetning och analys	24
6.5 Validitet och reliabilitet	25
6.6 Etiska överväganden	26
6.7 Orientering om kunskapsläget	27
7. Resultat och analys.....	28
7.1 Organisationen.....	28
7.1.1 Chefens roll.....	28

7.1.2 Feedback.....	30
7.1.3 Lörens betydelse	31
7.1.4 Regler, riktlinjer och rutiner.....	34
7.2 Socialarbetaren	36
7.2.1 Inte bara pengar	36
7.2.2 Att se resultat i arbetet.....	39
7.2.3 Positiva aspekter på motivation.....	40
7.2.4 Negativa aspekter på motivation	42
7.2.5 Eget ansvar och självständighet i arbetet.....	44
7.2.6 Status och upplevelse av synen på arbetet med försörjningsstöd.....	46
7.4 Sammanfattning.....	48
8. Avslutande diskussion.....	49
8.1 Framtida forskning.....	52
9. Referenslista.....	53
10. Bilagor	55
10.1 Bilaga 1	55
10.2 Bilaga 2.....	56

1. Inledning

En utmaning för verksamheter som bedriver socialt arbete i kommunal regi är att arbeta för att främja de anställdas engagemang och motivation i och för sitt arbete, så att personalen i sin tur utför ett bra och inspirerande arbete gentemot de brukare man arbetar med. I ett bra och inspirerande socialt arbete kan mycket inrymmas men i detta fall handlar det om att socialarbetaren ska kunna möta och hantera brukarens behov inom ramen för verksamhetens uppdrag och göra rättvisa bedömningar även då det finns försvårande omständigheter som hög arbetsbelastning, tidspress och bristande resurser. Detta ställer krav på socialarbetaren att i sitt arbete klara av att hantera och tillmötesgå verksamhetens krav och målsättning samtidigt som socialarbetaren även ska svara upp till de behov klienterna har (Giffords 2009). Detta krav på socialarbetaren kan leda till att målkonflikter mellan anställda socialarbetare och verksamhetens målsättning kan uppstå och påverka socialarbetarens arbetssituation.

Giffords (2009) menar att för att det sociala arbetet ska kunna bli effektivt är engagerade och motiverade socialarbetare ett måste. Ser man då till det sociala arbetets natur ställs socialarbetaren ibland inför lojalitetsval, då flera perspektiv måste tas i beräkning samtidigt. Dessa perspektiv handlar då i första hand om att motstridigheter kan uppstå mellan om man som socialarbetare ska visa lojalitet mot den verksamhet man är anställd inom eller lojalitet gentemot den målgrupp man arbetar med. Mycket handlar i dessa fall om den enskilda socialarbetarens värderingar och om dessa i sin tur stämmer överens med organisationens värderingar och målsättning och brukarnas intressen. Studier av de anställdas motivation engagemang är viktigt i den meningen att engagemang kan kopplas till de anställdas attityd och beteende. Detta är i sin tur av vikt i relation till brukarna och vad verksamheten vill uppnå (Giffords 2009).

I arbetet med ekonomiskt bistånd som är en del av arbetet som bedrivs inom socialtjänsten styrs mycket av arbetet av lagar, riktlinjer och regler som ofta uppfattas som byråkratiska och styrda. I detta arbete där handlingsfriheten för den enskilde socialarbetaren många gånger kan ses som begränsat kan frågor om motivation och engagemang bli av vikt både för verksamheten i sig men kanske framförallt utåt sett gentemot brukarna. I alla organisationer behövs det motiverade och engagerade anställda. Ser man till anställda i människobehandlande organisationer behövs kanske ännu mer motivation och engagemang

från anställda. Med tanke på den problematik brukare har inom socialtjänsten krävs motiverade och engagerade arbetare för att kunna möta denna problematik.

Arbetet med ekonomiskt bistånd och handläggning av försörjningsstöd är en av de vanligaste arbetsuppgifterna inom socialtjänsten. Närmare 63 procent av alla socialarbetare har någon gång arbetat med ekonomiskt bistånd och handläggning av försörjningsstöd (Dellgran & Höjer 2003). Verksamheten är dock trots sin omfattning och betydelse ett tämligen eftersatt område vad gäller kunskapsbildning, utbildning och forskning (*ibid.*). En mindre positiv syn finns på arbetet vilket också vara något som kan påverka socialarbetare i sitt val att jobba inom detta område.

1.1 Problemformulering

Synen på arbetet med ekonomiskt bistånd bland socialarbetare handlar om att arbetet ses som mindre attraktivt, alltför administrativt och för lite inriktat på behandling (Dellgran & Höjer 2003). Arbetet är förknippat med lägre status, färre professionella och lägre löner. Vid jämförelser med andra områden inom socialtjänsten är arbetet mer styrt av politiska och administrativa beslut än av professionella överväganden vilket kan ligga till grund för att denna negativa syn finns bland socialarbetare (Minas 2008).

Liljegren (2008) presenterar i sin artikel *Byråkrater, flummare och andra: Om mikropolitiska konstruktioner på socialkontor* hur man talar om och beskriver det egna och de andras arbete beroende på vilket arbete man har på socialkontoret. I sin artikel beskriver han synen som finns mellan de grupper som arbetar med behandling och de som arbetar med försörjningsstöd. Liljegren (2008) beskriver hur synen på arbetet med ekonomiskt bistånd ses som tämligen enkelt och inte alls så avancerat som för de grupper som arbetar mer med behandling, där relationen har mer av en avgörande roll än i arbetet med försörjningsstöd.

Beskrivningen från behandlingsgrupperna av detta påstådda enkla arbete grundar sig i den enkelspåriga synen att arbetet med försörjningsstöd bara handlar om att skicka pengar (Liljegren 2008). Fortsatt beskrivning handlar om att tjänstemännen som arbetar med försörjningsstöd är så styrda av lagar och regler att arbetet i sig inte medför någon handlingsfrihet utan att man är helt bunden av de riktlinjer som finns och där det inte finns rum för att agera efter eget huvud (*ibid.*).

Av behandlingsgrupperna anses även arbetet med försörjningsstöd vara en ”bra reträttplats” när socialsekreterare från en behandlingsgrupp är trött och utarbetad eftersom man utför ett mer komplicerat och psykiskt krävande arbete (Liljegren 2008). Arbetet med ekonomiskt bistånd ses som väldigt stelt och fyrkantigt och även bland studenter finns en föreställning om att utrymmet för kreativitet i verksamheten saknas. Den förutsägbart som tycks prägla yrket väckte funderingar om vad det är som skapar en motivation och ett engagemang hos den enskilda socialarbetaren.

De Liljegren (2008) i sin undersökning kallar behandlingsgrupper beskriver arbetet med försörjningsstöd som väldigt styrt och med en begränsad handlingsfrihet. Arbetet med försörjningsstöd beskrivs även som väldigt dystert och tråkigt och beskrivs stundtals till och med som ett ”smutsigt arbete” där det egentligen bara handlar om att prata om pengar (*ibid.*). Hur synen på arbetet med ekonomiskt bistånd ser ut bland de socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd blir här av intresse att undersöka. Begreppen motivation och engagemang är inom organisationsteorin viktiga och används för att undersöka vad som motiverar de anställda, hur de anställda trivs med sitt arbete och som anställd i organisationen.

1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att belysa socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd utifrån frågor som berör socialarbetarnas motivation och engagemang i och för sitt arbete.

1.3 Frågeställningar

- Vad anser den enskilde socialarbetaren att organisationens roll är för att främja motivationen och engagemanget hos socialarbetaren?
- Hur ser relationen ut mellan den enskilde socialarbetarens arbetsuppgifter och socialarbetarens motivation och engagemang?
- Hur kopplar socialarbetaren sin motivation och sitt engagemang till brukarnas problematik?
- Vad anser socialarbetaren ökar respektive minskar deras motivation och engagemang?

2. Bakgrund

2.1 Socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd

För att kort orientera läsaren in i det sammanhang där undersökningen äger rum kommer jag i detta kapitel att kort presentera socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd och den lagstiftning som arbetet utgår ifrån.

Det ekonomiska biståndet som tidigare kallades socialbidrag ses som välfärdssystemens yttersta skyddsnät och ska vara ett komplement till socialförsäkringarna och ge hjälp när generella stödformer är otillräckliga eller inte kan lämnas ut (Socialstyrelsen 2003).

I socialtjänstlagens första paragraf, portalparagrafen formuleras de övergripande målen för socialtjänsten. Målen i denna portalparagraf ger uttryck för principen om människors lika värde och lika rätt till social trygghet, vård och omsorg. Paragrafen i sig präglas av en positiv tilltro till den enskilde individens förmåga och vilja att förändra sin situation (*ibid.*).

Enligt socialtjänstlagen ska alla former av bistånd prövas enligt 4 kap. 1 § SoL och beslut kan överklagas enligt förvaltningslagen. Ekonomiskt bistånd ges antingen som försörjningsstöd eller för livsföringen i övrigt. Rätten till bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL finns bara om den enskilde själv inte kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt. För att ha rätt till bistånd ska den enskilde göra vad den kan för att bidra till egen försörjning framförallt genom arbete (Socialstyrelsen 2003).

Inledningsvis görs en utredning för att kartlägga och reda ut den enskildes situation.

Utredningen handlar om att skaffa sig en helhetsbild över både de hinder som finns för försörjning samt de resurser och behov den enskilde har. Utredningen handlar om att tillsammans med den enskilde ta reda på svårigheter, vad den enskilde vill och på vilket sätt socialtjänsten kan hjälpa till. Utredning är inte tänkt att enbart fokusera kring försörjningsaspekten som innebär prövningen om den enskilde är berättigad till ekonomiskt bistånd och i förlängningen hur mycket, utan koncentrationen ska ligga vid hur den enskilde på ett långsiktigt plan ska kunna försörja sig själv och leva ett självständigt liv (Socialstyrelsen 2003).

Rätten till ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen bygger ytterst på en individuell behovsbedömning utifrån i vilken utsträckning den enskilde själv kan tillgodose sina behov.

Ekonomiskt bistånd i form av försörjningsstöd eller livsföring i övrigt lämnas efter bedömning för skäligen kostnader för just den enskilde individen och vad som anses skäligen just för den (Socialstyrelsen 2003).

Förutsättningar för rätt till ekonomiskt bistånd innebär exempelvis att om den sökande är arbetslös ska den enskilde stå till arbetsmarknadens förfogande och visa sig villig till att ta ett anvisat arbete. När det gäller yngre personer som uppstår försörjningsstöd har socialtjänsten möjlighet att ställa krav på den enskilde att delta i praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet. Syftet med de krav på motprestationer som socialtjänsten ställer är att förhindra att den enskilde passiviseras och blir långvarigt beroende av det ekonomiska biståndet (Socialstyrelsen 2003).

2.2 Rätt till bistånd

I 4 kap. 1 § SoL regleras den enskildes rätt till ekonomiskt bistånd. Den enskilde som själv inte kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd genom *försörjningsstöd* eller för sin *livsföring i övrigt*.

Försörjningsstöd preciseras i 4 kap. 3 § SoL första stycket p. 1 och bestäms av en för hela landet gällande *riksnorm* som fastställs av regeringen. Försörjningsstöd lämnas för skäligen kostnader till exempelvis livsmedel, kläder, lek och fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien samt dagstidning, telefon och TV-avgift. Skäligen kostnader utanför riksnormen preciseras i 4 kap. 3 § SoL första stycket p. 2 och ges efter en individuell behovsbedömning. Bistånd ges här till skäligen kostnader för boende, hushållsel, arbetsresor, hemförsäkring samt medlemskap i fackförening och arbetslöshetskassa (Socialstyrelsen 2003).

Livsföring i övrigt avser de behov som den enskilde kan ha för att tillgodoses en skäligen levnadsnivå men som inte omfattas av försörjningsstödet. Detta bistånd kan blanda annat innefatta exempelvis läkarvård och tandvård, vård- och behandlingsinsatser för missbrukare, hemtjänst m.m. och lämnas efter en individuell bedömning i varje enskilt fall (Socialstyrelsen 2003).

3. Begreppsdefinitioner

3.1 Motivation

Enligt nationalencyklopedin (2011) är motivation en ”psykologisk term för de faktorer hos individen som väcker, formar och riktar beteendet mot olika mål. Teorier om motivation förklarar varför vi över huvud taget handlar och varför vi gör vissa saker snarare än andra” (www.ne.se 11-12-21).

Enligt Jönsson (2006) kan motivation beskrivas som den drivkraft som får den enskilde individen att handla på ett visst sätt. Enligt Jacobsen och Thorsvik (2002) kan motivation definieras som en inre psykologisk process hos individen. Motivationen skapar en drivkraft som får individen att agera, ger handlingen en riktning, som upprätthåller och förstärker den. (En utförligare diskussion och presentation kring begreppet motivation kommer att behandlas vidare i kapitlet Teori).

3.2 Engagemang

Enligt nationalencyklopedin (2011) är engagemang en ”(stark och osjälvisk) inriktning av krafter och intresse; inriktning av resurser” (www.ne.se 11-12-21). I allmänt språkbruk förknippas engagemang i arbetet med ”en vilja att fokusera på uppgiften, investera stor energi, göra lite extra, bidra till att det går bra, bry sig om resultatet, ställa upp på gemensamma mål eller identifiera sig själv med arbetet (Berglund 2010 s. 44). Engagemang för organisationen beskrivs bäst med det engelska begreppet ”organizational commitment”. Giffords (2003 s. 8) beskriver att begreppet kan delas in i tre dimensioner enligt följande;”1) a strong belief in and acceptance of the organization`s goals and values; 2) a willingness to exert considerable effort on behalf of the organization; and 3) a definite desire to maintain membership in the organization”.

Begreppen engagemang och motivation ligger nära varandra i betydelse och anses således besläktade. För att göra en åtskillnad begreppen emellan kan begreppet engagemang beskriva individens attityd och beteende medan begreppet motivation kan kopplas till individens känsla inför något (Berglund 2010). Den allmänna åsikten att när vi är engagerade kan vi utträta stordåd leder till att vi är motiverade och har motiv att göra de insatser som leder mot våra målsättningar, eftersom engagemanget i sin tur gör att vi önskar att målet nås (Berglund 2010 s. 44).

4. Tidigare forskning

I detta kapitel beskriver jag forskning som behandlar motivation och engagemang i arbetslivet. Syftet med denna uppsats är att belysa socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd utifrån frågor som berör socialsekreterarnas motivation och engagemang i och för sitt arbete. Vad det är som främjar den enskildes motivation i arbetet och vilka faktorer de anställda upplever att de blir motiverade och engagerade av i sitt arbete står i fokus.

Vad som motiverar anställda i sitt arbete är frågor som varit aktuella under 1900-talets senare hälft men som kanske inte är så vanliga att man ställer till sina anställda runt om i verksamheter. Att ta reda på vilka faktorer som anställda anser motivera dem i sitt arbete är viktigt så att verksamheter i sin tur ska kunna skapa en arbetsmiljö som bidrar till motiverade anställda (Wiley 1997).

En av de första studier som gjordes om faktorer för motivation hos de anställda gjordes 1946 av Labour Relations Institute of New York som inriktades mot anställda inom industrin. Liknande undersökningar gjordes av Kovach 1980 och 1986. Den första med 200 anställda och den andra med 1000 anställda inom industrin (Kovach 1987) samt av Wiley 1992 med ca 550 stycken enkäter till anställda inom bl.a. service, tillverkning, hälso- och sjukvård och statliga myndigheter (Wiley 1997). Gemensamt för dessa studier är att de har låtit respondenterna rangordna tio motivationsfaktorer för att undersöka vad det är som gör de anställda motiverade i sitt arbete.

Nedan presenteras de motivationsfaktorer studierna har använt sig av, här utan inbördes ordning:

1. Uppskattning för det arbete som utförts
 2. Känsla av delaktighet
 3. Arbetsgivaren hjälper till med personliga problem
 4. Anställningstrygghet
 5. Bra löner
 6. Intressanta arbetsuppgifter
 7. Befordrings- och utvecklingsmöjligheter i organisationen
 8. Arbetsgivarens/Företagets lojalitet mot medarbetarna
 9. Bra arbetsmiljö
 10. Disciplin
- (Kovach 1987 s. 59)

Kovach (1987) frågar sig i sin studie varför arbetare arbetar och menar att om ett företag eller en verksamhet vet vad som driver medarbetare till att arbeta, så befinner de sig i en bra position för att stimulera medarbetarna till att utföra sitt arbete på ett bra sätt. I sin studie beskrev Kovach (1987) ur ett ledarskapsperspektiv vad överordnade ansåg motivera medarbetarna till att göra ett bra jobb. Medan medarbetarna ansåg att ett intressant jobb var det viktigaste ansåg de överordnade att lönen var av störst betydelse för att medarbetarna skulle bli motiverade.

Wiley (1997) presenterar i sin artikel de fyra undersökningstillfällena som visar på vilka motivationsfaktorer respondenterna ansåg som viktigast och minst viktigast för att de skulle göra ett bra jobb.

År	Viktigaste faktor	Minst viktiga faktor
1946	Uppskattning	Disciplin
1980	Intressanta arbetsuppgifter	Disciplin
1986	Intressanta arbetsuppgifter	Personliga problem
1992	Bra löner	Personliga problem

(Wiley 1997 s. 267)

Wileys (1997) undersökning som gjordes 1992 men som publicerades 1997 visar att de faktorer som rankas högst är 1. Bra löner, 2. Uppskattning för utfört arbete, 3. Anställningstrygghet, 4. Befordrings- och utvecklingsmöjligheter i organisationen och 5. Intressanta arbetsuppgifter.

Ända sedan 1946 har bra löner varit rankad bland de fem viktigaste faktorerna för att göra anställda motiverade. Andra motivationsfaktorer är uppskattning för utfört arbete vilket också innebär feedback på de arbetsuppgifter man utfört. Anställningstrygghet är enligt Wiley (1997) även det en faktor som ökar i betydelse bland anställda mycket pga. att ett eventuellt förlorat jobb kan leda till lägre självförtroende, lägre självkänsla, social isolering och oro. En intressant skillnad Wiley (1997) för fram i sin undersökning från 1992 är att kvinnor lägger större vikt vid uppskattning vid utfört arbete än män. Kvinnor lägger också större vikt vid goda arbetsförhållanden medan män lägger störst vikt vid betydelsen av intressanta arbetsuppgifter. Sammanfattningsvis visar resultaten av studien att jobbrelaterade faktorer som påverkar motivationen förändras över tid och framförallt mellan olika undergrupper visar sig signifikanta skillnader (Wiley 1997).

Motivationsfaktorerna som i tidigare stycke har presenteras visar på att lönen har varit av stor betydelse genom åren för att anställda ska bli motiverade och göra ett bra jobb. Men det finns andra motiv än de ekonomiska vilket Wikman (2005) beskriver i sin rapport *Om arbetsengagemang och andra motiv för arbetet än de ekonomiska*. I denna rapport skriver Wikman (2005) om människors engagemang för arbetet och motiven bakom den arbetsinsats som görs. Studien kommer från Arbetslivsinstitutet som är ett nationellt kunskapscentrum för arbetslivsfrågor. Wikman (2005) presenterar i sin studie hur arbetsengagemang och andra motiv för arbetet än det ekonomiska har en betydelse för de anställdas motivation och engagemang i sitt arbete.

Genom att utgå från ett nationalekonomiskt eller företagsekonomiskt perspektiv betraktas arbetet som ett nödvändigt ont där det är det man får i lönekuvertet som är av betydelse. Lönen är det som motiverar människor till den arbetsinsats som görs och man arbetar och tjänar pengar för att kunna ha mat för dagen, någonstans att bosätta sig samt en tillfredsställande fritid (Wikman 2005).

Genom att utgå från ett annat perspektiv som innebär vad människor faktiskt gör i arbetet och på vilket sätt det arbetet organiseras blir det mer resultatet av arbetet som blir det mest avgörande. Inom vård och omsorg menar Wikman (2005 s. 1) att engagemanget för arbetet kan motiveras av de människor man möter, hjälper och tar hand om. Lyckas man i sin strävan att hjälpa andra kan det i sig vara tillfredsställande oavsett hur mycket pengar man tjänar. I detta perspektiv blir vad du som anställd tjänar bara en liten del av ett bredare sammanhang, ett sammanhang i vilket arbetets resultat och det sätt arbetet utförs på främst blir det som hamnar i fokus.

Dessa perspektiv motsvarar två ytterligheter där den ena fokuserar på det ekonomiska medan det andra perspektivet i sin grund utgår ifrån att ge människor möjligheter till att uppleva arbetet som meningsfullt och givande. Mellan dessa perspektiv som kan ses som två renodlade ytterligheter finns även perspektiv som kombinerar dessa och innehåller delar av båda (Wikman 2005).

Carlsson och Wallenberg (1999) redovisar i sin undersökning *Lön – motivation – arbetsresultat. En vetenskaplig undersökning om sambanden* resultaten från en undersökning som omfattar 4 700 kommunalanställda, chefer och förtroendevalda. Deras undersökning

redovisar resultaten om lörens betydelse för ökad effektivitet och produktivitet i kommunal verksamhet. Den enligt medarbetarna absolut viktigaste faktorn som motiverar dem till att göra ett bra jobb är känslan av att göra nytta för brukarna (*ibid.*). Faktorer som är relaterade till arbetsresultatet är det som i högsta grad motiverar till att göra ett bra arbete. Fler faktorer som anses viktiga är att ha ansvar i arbetet och att ha en bra chef. För medarbetare inom skola, vård och förskola värderas arbetskamrater högt, likaså för kategorin akademiker där bland annat socialsekreterare ingår. Gemensamt för lärare och akademiker är att de lägger stor betydelse i att ha intressanta och utmanande arbetsuppgifter (Carlsson & Wallenberg 1999).

Lörens betydelse för känslan att man gör ett bra arbete varierar mellan grupperna. Lärarna lägger mindre vikt vid lönen medan kommunalarbetarna lägger större vikt. Akademikerna lägger lönen i mitten på en tiofaldig skala när det gäller lörens betydelse för att känna att man gör ett bra jobb. Sammanfattningsvis visar undersökningen att motivation i arbetet är mycket viktigt för resultatet av arbetet och att lönen till viss del har betydelse i just det sammanhanget (Carlsson & Wallenberg 1999).

Palm (2008) lyfter i sin avhandling *Det riskabla engagemanget* hur synen på engagemang och motivation har lyfts fram och blivit en viktig faktor för att nå effektivitet. Att ha kreativa och engagerade anställda ses som ett framgångsrecept men som i sin tur kan skapa annan problematik. Hon menar att mänskliga resurser snarare riskerar att förbrukas än att stärkas och att arbetet både ekonomiskt och mänskligt sätt blir ohållbart i längden. I sin avhandling frågar sig Palm om ett stort engagemang ur vissa aspekter kan påverka oss på samma sätt som stress.

För att beskriva hur motivation, energi och engagemang hör ihop menar Palm (2008) att dessa hör ihop och relaterar till varandra. Motivation beskriver vad det är som driver oss och i vilken riktning och delas ofta upp i inre och yttre motivation (*ibid.*). För att beskriva sambandet mellan dessa och visa dess inbördes relation beskrivs motivationen, den inre eller yttre som motorn som ger människan drivkraft, det som ger människan energi. För att skapa engagemang kring en uppgift behövs en riktning, ett mål för människan att arbeta mot. När individen fått energi genom sin motivation och samtidigt har en riktning för sin energi är människan också engagerad (Palm 2008).

Om engagemanget leder till framgång eller frustration kan vara avgörande för om energin ska återskapas eller förbrukas. Om energin förbrukas kan det leda till negativa konsekvenser för

människan som misslyckande, stress eller utbrändhet och får då en motsatt effekt av vad engagemanget från början var tänkt att innebära (Palm 2008).

Hur socialsekreterarna upplever sin arbetssituation har också varit föremål för forskning. Andersson (2009) presenterar i sin FoU-rapport *Vad är det som är så tungt? En studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor*, socialsekreterarnas upplevelser av sin arbetssituation och deras tankar om arbetet med ekonomiskt bistånd. Arbetet med ekonomiskt bistånd beskrivs av de intervjuade socialsekreterarna som tungt och krävande men samtidigt intressant och stimulerande. Socialsekreterarna beskriver att det finns en god tillgång till råd och stöd och att man har en hög grad av kontroll över sitt eget arbete, dock uppger man en oklarhet i vilka mål man som socialsekreterare förväntas nå upp till (Andersson 2009).

Det som Andersson (2009) i sin studie beskriver upplevs som tungt av socialsekreterarna är bland annat frågeställningar i ärendet, hur socialsekreteraren definierar uppdraget och dokumentationskravet. Andra saker som upplevs som tungt är klientens förväntningar på hur socialkontoret ser ut, om det finns insatser riktade mot de sociala problem man arbetar med samt hur samarbetet med andra instanser i samhället fungerar.

För att beskriva hur socialsekreterare upplever sin arbetssituation gjordes 2008 på uppdrag av Akademikerförbundet SSR en undersökning om socialsekreterares arbetssituation. Undersökningen visar att det socialarbetarna vanligast är missnöjda med är för hög arbetsbelastning och för låg lön. Annat socialsekreterarna anser sig mindre nöjda med är bristande resurser och bristande organisation samt yrkets status och omvärldens bild på socialtjänsten. 3 av 4 socialsekreterare anser gällande arbetsvillkoren att arbetsuppgifterna har ökat och att mer tid går till akuta åtgärder.

När det gäller kompetensutveckling menar socialsekreterarna i undersökningen att det finns vissa brister när det gäller uppföljning och utvärdering. När det kommer till att leva upp till socialtjänstlagens intentioner anser varannan av socialsekreterarna i undersökningen att man inte lever upp till dessa intentioner. Lika stor andel anser att politiker visar bristande respekt för socialsekreterarnas arbete. Man anser också att ekonomin styr mycket av socialtjänstens arbete samt att man anser att det finns dåliga möjligheter att berätta om förhållandena i socialtjänsten. (Akademikerförbundet SSR 2008).

De aspekter de flesta av socialsekreterarna är nöjda med i sin arbetssituation är stödet från närmaste chef och det som anses vara mest inspirerande är möten med människor, att kunna vara med och bidra till förändring samt variationen i arbetet och att arbetet i sig är utvecklande (*ibid.*).

Intresset för motivationsforskning sträcker sig tillbaka i tiden och har varit av intresse för organisationsforskare under 1900-talets senare hälft (Wiley 1997). Vad som motiverar människor i sitt arbete skiljer sig åt och är i sig subjektivt då vi alla upplever olika faktorer som motiverar just oss utifrån de behov vi har. Genom att se till socialsekreterarens arbetssituation ges en möjlighet att få en uppfattning om vad som främjar motivation och engagemang i arbetet. Att ha stöd från närmaste chef och kollegor, intressanta och varierade arbetsuppgifter, att ställas inför utmaningar samt möjligheten att bidra till förändring ökar inte bara trivseln på arbetsplatsen, det främjar även socialsekreterarens motivation och engagemang i det nära arbetet med klienten. Sammantaget är detta faktorer som i slutändan är viktiga för att nå ett bra och tillfredsställande resultat i arbetet med klienterna.

5. Teori

Syftet med uppsatsen är att belysa socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd utifrån frågor som berör socialarbetarnas motivation och engagemang i och för sitt arbete.

För att belysa arbetet med ekonomiskt bistånd utifrån frågor som berör socialsekreterarnas motivation och engagemang kommer jag i analysen använda mig av olika teoretiska perspektiv. Teoretiska perspektiv som dels behandlar socialsekreterarnas arbetssituation och perspektiv som behandlar de enskilda socialsekreterarnas upplevelser av vad som främjar motivationen. Hasenfelds teori om Människobehandlande organisationer använder jag för att ge en kontext och förklara organisationen inom vilken socialsekreterarna verkar. Det andra teoretiska perspektivet är Lipskys teori om gatubyråkrater vilken jag kommer att använda för att skapa förståelse för socialsekreterarens position, arbetsvillkor och det arbete de utför. Avsikten är att närma mig och förklara de arbetsvillkor som råder inom människobehandlande organisationer och dess påverkan på socialsekreterarens motivation för sitt arbete.

Den mer specifika teorin som behandlar begreppet motivation är Herzbergs tvåfaktorteori om arbetsmotivation där begrepp som hygienfaktorer, yttre faktorer och motivationsfaktorer, inre faktorer är centrala för att förklara vad som främjar motivation och trivsel i arbetet.

5.1 Human Service Organizations

Arbetet med ekonomiskt bistånd som bedrivs inom socialtjänsten ingår i det som Hasenfeld (1983) benämner Human Service Organizations, på svenska direkt översatt till Människobehandlande organisationer. Människobehandlande organisationer beskrivs som produkter av välfärdsstaten som fungerar som i ett led att hålla samhället samman (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). De människobehandlande organisationerna har till uppgift att värna om sina klienter och agera för klienternas bästa samtidigt som de har till uppgift att även se till statens och samhällets intressen. Dessa människobehandlande organisationer fungerar mellan staten och medborgaren och är de organisationer som tillhandahåller de rättigheter som medborgarna har men som samtidigt fungerar som kontrollant över de skyldigheter medborgaren har (Svensson et al. 2008).

Hasenfeld (1983) menar att arbetet i människobehandlande organisationer i stor utsträckning är ett moraliskt arbete och ett arbete där människan är råmaterialet. De metoder man använder i människobehandlande organisationer måste vara moraliskt försvarbara eftersom de kan få moraliska konsekvenser för de klienter man hjälper. Varje agerande av humanservicearbetaren är både en konkret service och samtidigt ett moraliskt ställningstagande och bedömning (*ibid.*).

Jönsson et al. (2003) ger ett exempel som handlar om utbetalandet av försörjningsstöd. De menar att socialsekreteraren både genomför en konkret handling i och med att man kan hjälpa till med det ekonomiska stödet, samtidigt som socialsekreteraren sätter upp ramar för hur man vill att klienten ska förändra sitt liv för att i längden kunna bli självförsörjande.

Hasenfelds (1983 s. 5) beskriver sin uppdelning av människobehandlande organisationer och presenterar tre typer av organisationer. Dessa tre typer av organisationer benämns som *kategoriserande* (bedömande), *bevarande* (upprätthållande) och *förändrande*. I de kategoriserande organisationerna handlar det om att organisationerna klassificerar människor. Detta leder till att individer, genom att ges till exempel diagnoser, sorteras in i vissa fack. Dessa klassifikationer förväntas sedan användas i andra organisationer (*ibid.*). I bevarande organisationer strävar dessa efter att just bevara klientens välbefinnande utan att egentligen försöka förändra individen. I den tredje organisationen handlar det om att förändra människor genom att individen agerar för att ändra sina förutsättningar och sin livssituation (*ibid.*).

Socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd kan på kort sikt liknas vid det som Hasenfeld (1983) menar är en kategoriserande organisation där personer blir definierade som klienter. Inledningsvis görs en bedömning över klientens ekonomi och uppfyller klienten organisationens krav för försörjningsstöd leder det till en insats i form av bistånd. Arbetet med ekonomiskt bistånd kan också ses på lång sikt där man arbetar för att klienten ska förändra sig, skaffa sig egna förutsättningar för att komma ut i egen försörjning vilket är det huvudsakliga målet. Målet med arbetet med ekonomiskt bistånd är att ge klienten verktygen för att själv kunna göra en förändring. Dock är arbetet med ekonomiskt bistånd och biståndets uppgift i sig att fungera under kortare perioder av försörjningsproblem och ska inte pågå under längre perioder (Socialstyrelsen 2003).

I Lipskys (1980) numera klassiska studie är begreppet gatubyråkratier centralt. Lipsky (1980) använder sig av begreppet gatubyråkratier (street-level bureaucracies) för att beskriva dessa människobehandlande organisationer. Det som skiljer dessa gatubyråkratier från andra organisationer menar Lipsky (1980) är att makten på den lägsta nivå i hierarkin är större än i andra organisationer. De som befinner sig på denna lägsta nivå i hierarkin, gatunivån och de han benämner gatubyråkrater (street-level bureaucrats) är de som arbetar i direkt kontakt med klienten. Gräsrotsbyråkraten är enligt Lipsky (1980) de som i sitt yrke både hanterar och förmedlar politiken direkt till mottagaren, klienten. I sitt arbete har socialarbetaren, gräsrotsbyråkraten en hög autonomi och ett eget handlingsutrymme vilket förstärks i och med det faktum att gräsrotbyråkraten både har kunskap om klienten och om organisationen. Arbetet i sig utmärks ofta av bristande resurser i förhållande till uppdraget samt att gräsrotbyråkraten också har att hantera motstridiga krav och förväntningar både från organisationen och från klienten.

Enligt Jönsson et al. (2003) anser många anställda inom människobehandlande organisationer att de på grund av tidsbrist lägger för mycket tid på administrativa uppgifter och att för lite tid läggs på arbetet med klienterna och arbetet med relationen.

Arbetet med ekonomiskt bistånd har både en administrativ del där pappersexercis och journalföring är det arbete som tar ett stort utrymme samt en del där mötet med klienten står i fokus och där samtalet och relationsbyggandet är prioritet. Socialsekreteraren utgår i sitt arbete från socialtjänstlagen och utifrån de kommunala regler och riktlinjer som finns att tillgå.

För att tydliggöra vad som främjar motivationen hos socialarbetaren som är verksam inom en människobehandlande organisation som tidigare presenterats, kommer vidare ett teoretiskt perspektiv kring motivation att behandlas. Detta är för att belysa vad som motiverar socialarbetarna i sitt arbete, ett arbete som tidigare beskrivits bestå av både en konkret service och samtidigt ett moraliskt ställningstagande. Socialarbetaren ställs inför utmaningar i att finna motivation i en arbetssituation med som tidigare presenterats motstridiga krav och förväntningar samt bristande resurser och tid.

5.2 Motivationsteori

Forskningen om motivation delas vanligen upp i två olika teman (Schou 1991). Den ena har fokuserat på individen och på att finna personliga faktorer för motivation för arbetet. Den andra har fokuserat kring situationen och faktorer som belöningsystem och organisationens struktur. Inom motivationsforskningen finns ett rikt utbud av teorier och jag har för avsikt att fokusera kring en teori som är kopplad till socialsekreterarens personliga faktorer för att trivas och finna motivation i sitt arbete.

Enligt Jacobsen och Thorsvik (2002) anses motivationen vara beroende av både individuella behov men samtidigt av aspekter av den sociala tillhörighet individen ingår i. Att det uppstår motivation hos individen har att göra med en den ömsesidiga påverkan som finns mellan i detta fall socialsekreteraren och den organisation i vilken den ingår. Vad som bidrar till motivationen hos den enskilde skiljer sig åt från person till person.

En forskare som studerat motivation och inställning till arbete är Fredrick Herzberg (1959) som satte fokus på inre belöningar som är knutna till vad man gör i arbetet som viktiga faktorer för motivation. Herzbergs teori om arbetsmotivation kommer att användas i resultat- och analyskapitlet.

5.2.1 Herzbergs arbetsmotivationsteori (tvåfaktorteori)

I min studie har jag valt att fokusera på Herzbergs arbetsmotivationsteori. Detta teoretiska perspektiv baseras till viss del på tankegångar om mänskliga behovshierarkier och kan på ett bra sätt tillämpas på arbetslivet. Herzberg gör i sin analys skillnad mellan *hygienfaktorer/yttra faktorer* som motsvarar faktorer som kan förhindra en låg arbetstillfredsställelse vilket i sin tur indirekt kan underlätta motivationsprocessen, och *motivationsfaktorer/inre faktorer* vilket

är sådana faktorer som direkt skapar hög motivation och arbetstillfredsställelse i och för arbetet (Wolvén 2000).

Exempel på *hygienfaktorer* är ledarskap, klara företagsmål, sociala relationer och arbets- och miljöbetingelser. Wolvén (2000) menar att enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori kan dessa hygienfaktorer i sig inte leda till hög arbetstillfredsställelse och motivation utan är istället faktorer som bara kan minska vantrivsel och låg arbetstillfredsställelse. Tillfredsställelse med arbetet och motivation uppnås genom motivationsfaktorer som skapar inre belöningar som innebär att lyckas, att bli uppskattad, att få arbeta med arbetsuppgifter som är stimulerande, att få ansvar och få möjligheter att utvecklas. Motivationsfaktorerna är kopplade till arbetsuppgifterna medan hygienfaktorerna mer är kopplade till arbetsmiljön.

Jacobsen och Thorsvik (2002) presenterar de faktorer som Herzberg beskriver främjar trivsel och ökar motivationen (motivationsfaktorer) och de faktorer som motverkar vantrivsel (hygienfaktorer) i arbetslivet.

Motivationsfaktorer:

1. Prestationer, tillfredsställelsen av att utföra ett bra arbete, problemlösning och att kunna se ett resultat.
2. Erkännande och bekräftelse för ett väl utfört arbete.
3. Arbetsuppgifterna i sig, om arbetsuppgifterna är intressanta och varierande.
4. Ansvar för sin arbetssituation och egen kontroll över densamma.
5. Befordran, karriärmöjligheter.
6. Utveckling och inläring, nya kunskaper samt möjlighet till vidare utveckling.

Tillfredsställs ett eller flera av dessa behov ökar motivationen och trivseln på arbetsplatsen, saknas dessa innebär det inte att det per automatik uppstår vantrivsel (Jacobsen & Thorsvik 2002 s. 312).

Hygienfaktorer:

1. Organisationens politik och administration. Gäller i detta fall organisationen som helhet och inte det direkta förhållandet mellan över- och underordnad.
2. Ledningen av arbetet, chefens kompetens och vägledning av underordnade.

3. De mellanmänskliga relationerna, dels förhållandet mellan över- och underordnad och förhållandet mellan kollegor.
4. Arbetsförhållanden.
5. Ekonomisk ersättning i form av lön.
6. Status
7. Anställningstrygghet
8. Arbetsförhållanden som påverkar privatlivet.

Finns inte dessa hygienfaktorer kan det skapas vantrivsel men det skapas inte trivsel per automatik om de föreligger (Jacobsen & Thorsvik 2002 s. 312).

Wolvén (2000) lyfter fram Herzbergs tankar om hur man ska göra människor motiverade och tillfredsställda i arbetslivet. För att göra människor motiverade och tillfredsställda måste organisationen skapa ett klimat i vilket arbetsuppgifterna är i centrum. Detta görs genom att organisationen anpassar arbetsuppgifterna efter individernas intressen, ambitioner och kapacitet. Arbetets innehåll bör även ge möjligheter till eget ansvarstagande för de enskilda individerna.

Att öka arbetarnas motivation gör man inte genom högre löner, olika förmåner, förbättrade arbetsförhållanden eller kompetensutveckling. Detta kallade Herzberg för KITA (kick in the tail)- faktorer då dessa utgår från att en ”spark i baken” skulle vara det bästa sättet att få människor att arbeta bättre (Bolman & Deal 2005). Herzberg ansåg istället att arbetsberikning var av central betydelse för att öka människors motivation. Arbetsberikning innebär i detta fall att man ger människor mer formell makt, mer frihet och ansvar, mer respons, fler utmaningar och fler möjligheter för de anställda att använda sig av de kunskaper och färdigheter de besitter (Bolman & Deal 2005).

Herzbergs motivationsfaktorer visar på de positiva berättelser som kom fram i hans studie. Dessa positiva berättelser beskriver situationer där man som tidigare nämnts lyckas med något i arbetet, fått ett erkännande, fått ta ansvar, utvecklats och lärt sig något. Det negativa i berättelserna handlar om policy, administration, övervakning och arbetsförhållanden i verksamheten och kallas som tidigare nämnts för hygienfaktorer (Bolman & Deal 2005).

Motivationsfaktorerna kopplades till arbetet i sig medan hygienfaktorerna kopplades till det sammanhang i vilket arbetet utfördes (Bolman & Deal 2005). Att använda sig av dessa faktorer gör att man kan skapa sig en förståelse över vad socialsekreterarna som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever vara faktorer som främjar deras motivation och som leder till arbetstillfredsställelse. I min analys kommer jag att använda Herzbergs teoretiska perspektiv för att belysa socialsekreterarnas upplevelser över vad de anser främjar deras motivation i arbetet med ekonomiskt bistånd.

Den kritik som riktats mot Herzbergs teori är att han i sin studie bad sina intervjupersoner att rapportera sin upplevelse av att ha känt sig mycket nöjda eller missnöjda med sitt arbete. I sin kritik menar man att det är väl känt att människor har en tendens att lägga skulden på sin omgivning när man inte lyckas med sitt arbete och att människor har en tendens att ta åt sig äran för ett bra genomfört arbete genom att hänvisa till sin egen insats i arbetet (Jacobsen & Thorsvik 2002). Dock har Herzbergs teori blivit utgångspunkt för ett flertal motivationsstudier i ett flertal länder. Det man funnit i dessa studier visar att trots kulturella skillnader så har människor en tendens att binda tillfredsställelse med arbetsuppgifternas egenskaper och vantrivsel med arbetsförhållanden. Detta stöder då resonemanget om vad som är viktigt för individens motivation där individens upplevelser av sina arbetsuppgifter, utmaningar i arbetet och utvecklingsmöjligheter ses som faktorer som har en central roll (Jacobsen & Thorsvik 2002).

Socialt arbete med ekonomiskt bistånd är en del av det arbete som sker i det Hasenfeld (1983) kallar människobehandlande organisationer. Betydelsen av Lipskys (1980) teori om gatubyråkrater har en central betydelse för hur det sociala arbetet utförs i dessa organisationer. Att undersöka vad som främjar socialarbetarnas motivation och engagemang inom arbetet med ekonomiskt bistånd är centralt för denna studie.

6. Metod

6.1 Metodologiska överväganden

Syftet med min uppsats är att belysa socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd utifrån frågor som berör socialsekreterarnas motivation och engagemang i och för sitt yrke. I studien är jag intresserad av att belysa socialsekreterarnas arbete med ekonomiskt bistånd ur socialsekreterarnas perspektiv. För att på ett ingående sätt få ta del av socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter och för att besvara mina frågeställningar har jag valt att använda mig av kvalitativ metod och gjort intervjuer. Genom att använda intervjuer har det skapats ett forum i vilket intervjupersonernas egna åsikter och personliga uppfattningar har kommit fram (Bryman 2011) vilket har varit viktigt i min undersökning.

Av de kvalitativa intervjuerna valde jag att arbeta med semistrukturerade intervjuer. Att valet föll på att använda semistrukturerade intervjuer har gjort att intresset riktats mot den intervjuades åsikter och upplevelser. Vidare innebär semistrukturerade intervjuer i mitt fall en flexibilitet vilket leder till att det finns rum för följdfrågor i den riktning intervjun går. I en kvalitativ intervju finns en möjlighet att följa upp och förtydliga frågor som intervjupersonen anser relevanta och viktiga under intervjuens gång (Bryman 2011).

Innan intervjuerna genomfördes konstruerades en intervjuguide (se bilaga 2) som jag utgick från under mina intervjuer. Det som har varit positivt under intervjuerna har varit möjligheten att bitvis gå utanför denna intervjuguide för att göra intervjuerna mer fördjupande kring de frågor som intervjupersonerna ansett viktiga. Att utgå från en intervjuguide har jag som intervjuare ansett vara ett bra sätt för att kunna hålla intervjun flytande och relativt strukturerad kring de förutbestämda teman som valts. De övergripande teman jag utgick från under mina intervjuer var arbetssituation och arbetsuppgifter, regler och riktlinjer, motivation (motivationsfaktorer och hygienfaktorer) samt engagemang (se bilaga 2).

Min tanke över valet av semistrukturerade intervjuer har att göra med att jag vill kunna lämna utrymme för socialsekreterarna att ta upp teman de är intresserade av (Bryman 2011). I min undersökning anser jag mig haft ett tydligt fokus och har då valt semistrukturerade intervjuer för att kunna komma åt specifika frågeställningar (*ibid.*). Semistrukturerade intervjuer har även gjort det möjligt för intervjupersonerna att svara på frågorna med egna termer vilket har varit av stor vikt vid genomförandet av intervjuerna.

6.2 Urval

I undersökningen har sammanlagt sex socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd intervjuats. Under mitt uppsatsarbete har jag varit i kontakt med två socialförvaltningar i två olika kommuner och gjort tre intervjuer på båda av dessa socialförvaltningar. Tiden för hur länge socialsekreterarna som har intervjuats har arbetat med ekonomiskt bistånd skiljer sig åt från att ha arbetat i några månader till att ha arbetat i tio till tolv år. Kontakten med socialförvaltningarna har inledningsvis skett över telefon för att sedan ha övergått i mejlkontakt med respektive intervjuperson allt eftersom den enskilda socialsekreteraren blivit intresserad av att ställa upp.

Att använda sig av målinriktade eller målstyrda urval är vanligt inom den kvalitativa forskningen. Dessa urval handlar om att välja ut enheter (individer och organisationer) som lämpar sig bäst mot de forskningsfrågor som man utgår från i sin undersökning (Bryman 2011 s. 350). För att kunna besvara mina frågeställningar har jag gjort ett urval som kan liknas med att vara målinriktat då jag tagit kontakt med två socialförvaltningar i två olika kommuner.

Urvalet av intervjupersoner har gjorts på grundval av kriterier som gör att forskningsfrågorna kommer att kunna besvaras (Bryman 2011). Ett målinriktat urval görs också ofta utifrån en önskan att intervjua personer som är relevanta utifrån de forskningsfrågor man arbetar med (*ibid.*) vilket i mitt fall har handlat om socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd. Urvalet har i mitt fall blivit inriktat mot just anställda i en viss position vilket då innebär att det gör det svårt att skapa sig en generell bild över fenomenet. Urvalet har även påverkats av en relativt snäv tidsplan och där jag har valt att intervjua de socialsekreterare som sagt sig vilja ställa upp.

6.3 Genomförande av intervjuer

Min studie bygger som tidigare nämnts på intervjuer från sex stycken socialsekreterare från två socialförvaltningar i olika kommuner. Innan intervjuerna ägde rum skickades ett informationsbrev (se bilaga 1) ut till alla intervjupersonerna över mejl. Varje intervjuperson har informerats om syftet med undersökningen både skriftligt och muntligt och det fokus som läggs på anonymitet för både intervjupersonen och den verksamhet individen verkar inom.

Vid mina intervjuer har jag använt mig av en bandspelare och spelat in alla intervjuer. Under intervjuerna har jag utgått från samma intervjuguide som kretsat kring olika utarbetade teman. Följdfrågor har ställts under intervjuerna beroende på vad intervjupersonen pratat om, vilket har varit av intresse för mig för att skapa en ytterligare förståelse. Intervjuerna har ägt rum på respektive socialsekreterares arbetsrum och har varierat tidsmässigt från ca 50 minuter till 80 minuter. Intervjuerna har överlag fungerat bra men jag kan i efterhand se att vissa frågor i intervjuguiden till viss del har påmint om varandra vilket har gjort att frågor redan i ett tidigare skede har besvarats. Efter varje intervju har intervjupersonen fått möjlighet att ställa frågor eller haft chans att tillägga något de missat.

6.4 Bearbetning och analys

Mina intervjuer har spelats in och transkriberats ordagrant. Materialet har sedan skrivits ut och lästs igenom vid ett flertal tillfällen. Efter igenomläsningar och tillbakablickar i materialet har jag arbetat med att identifiera teman som har betydelse och varit intressanta för undersökningens syfte och frågeställningar. Jag har genom att använda mig av det transkriberade materialet letat efter likheter och olikheter i svaren för att därigenom kunna hitta intressanta teman som intervjupersonerna ansett vara av intresse.

Arbetet med att koda materialet syftar enligt Jönsson (2010 s. 56) till att ”ordna materialet och synliggöra mönster och samband”. Kodningen hjälper till att tolka det insamlade materialet. Med kodningen menas att man sorterar materialet och samlar bitar av inhämtat material kring vissa kategorier eller begrepp (*ibid.*) detta för att kunna tydliggöra innehållet i materialet. Vid mitt kodningsarbete har jag vid första genomläsningstillfället enbart läst igenom de utskrivna intervjuerna utan att notera eller försökt att tolka innehållet. Vid nästa genomläsningstillfälle var jag mer noggrann och gjorde noteringar vid för mig viktiga och intressanta fakta från materialet, detta för att kunna skapa de teman jag använder mig av i uppsatsen (Bryman 2011).

De övergripande teman som arbetats fram handlar om *organisationen* och *socialarbetaren* för att finna vad som främjar motivation och engagemang hos socialarbetaren. Vid bearbetningen av den insamlade empirin har jag fört ihop det intervjupersonerna sagt under varje tema och underrubrik för att kunna få en överblick över skillnader och likheter i informanternas svar. Detta för att kunna hantera denna empiri vid resultat- och analyspresentationen.

6.5 Validitet och reliabilitet

För att kvaliteten i en undersökning ska bli så hög som möjligt är det viktigt att man strävar efter en så hög validitet och reliabilitet som möjligt. Validitet handlar utifrån den kvantitativa traditionen enligt Bryman (2011) om man i undersökningen mäter det man säger sig mäta. Bryman (2011 ss. 352-357) presenterar Lincoln & Gubas (1985) och Guba & Lincolns (1994) termer som utgör alternativ till validitet och reliabilitet i kvalitativ forskning. De använder sig av begreppen *tillförlitlighet* och *äkthet*. Begreppet tillförlitlighet delar de sedan upp i *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *en möjlighet att styrka och konfirmera* (*ibid.*). För att säkerställa en hög validitet inom den kvalitativa forskningstraditionen handlar det mycket om att jag som uppsatsskribent ska redogöra för mitt tillvägagångssätt och överväganden i processen. Jag har arbetat för att beskriva och presentera mina resultat på ett tillförlitligt sätt. För att undersöka det man avsett att undersöka har det i min studie varit viktigt att intervjuguiden ställer frågor som utgår från syftet med min studie. Detta för att svaren jag fått från intervjupersonerna säger något om det jag vill undersöka.

Reliabilitet handlar utifrån den kvantitativa traditionen om frågor som rör mätningarnas pålitlighet och att det resultat man får fram ska kunna tas fram av andra forskare med en likadan mätning (Bryman 2011). Inom den kvalitativa traditionen handlar reliabilitet mycket om kvaliteten på de data man samlar in och på vilket sätt man gått tillväga i sin datainsamling. För att kunna använda sig av de data jag samlat in genom mina intervjuer på ett bra sätt har jag spelat in alla mina intervjuer med hjälp av en bandspelare. Dessa intervjuer har sedan i så nära anknytning som möjligt till utförd intervju skrivits ut ordagrant. Just användningen av bandspelare under intervjuerna är något som kan bli problematiskt då användningen av dessa hjälpmedel kan få intervjupersonerna oroade eller självmedvetna och att svaren kan påverkas av just detta (Bryman 2011). Detta är dock inget jag har märkt av under mina intervjuer. I detta fall fick jag väga för- och nackdelar mot varandra. För att kvaliteten ska bli så hög som möjligt på mitt insamlade material och för att jag i min uppsats ska kunna ge en trovärdig och pålitlig bild av intervjupersonernas svar, upplevelser och känslor har fördelarna vägt över. Vid mina intervjuer har jag försökt att inte ställa för ledande frågor eller gått in med förutfattade meningar om svar jag kan förväntas få. Vid intervjutillfällena har jag försökt att ha en så objektiv syn som möjligt på de svar intervjupersonerna gett mig.

6.6 Etiska överväganden

Att vara etiskt medveten är viktigt vid undersökningar för att på så sätt skydda intervjupersonerna och har varit ett viktigt fokus under mitt uppsatsarbete. Innan intervjuerna har jag som intervjuare redogjort för vad undersökningen handlar om och att den information som samlas in (datamaterialet) kommer att behandlas konfidentiellt (Bryman 2011).

Inom forskningen finns grundläggande etiska principer att utgå ifrån. Dessa grundläggande utgångspunkter handlar om frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet för de personer man har för avsikt att intervjua och som jag också utgått från i min studie. Den första av de etiska principerna handlar om *informationskravet*. Detta innebär att jag som forskare har informerat intervjupersonerna om undersökningens syfte, information har också getts om att deltagandet är frivilligt och att intervjupersonen har rätt att avbryta sin medverkan. Den andra av de etiska principerna handlar om *samtyckeskravet* i vilket deltagarna själva har rätt att bestämma över sin medverkan i undersökningen. Den tredje etiska principen handlar om *konfidentialitetskravet* som innebär att de uppgifter man får in om de personer som ingår i undersökningen ska behandlas konfidentiellt. Den fjärde och sista etiska principen *nyttjandekravet* handlar om att jag som forskare inte får använda det insamlade material till ett annat ändamål än det jag presenterar (Bryman 2011).

Innan intervjuerna har jag inhämtat ett samtycke från de aktuella intervjupersonerna som medverkar i undersökningen. Jag har innan mina intervjuer informerat om att jag så långt det är möjligt kommer att anonymisera de intervjuades svar. Jag kommer om så är fallet inte att använda mig av direkta citat om det finns risk att i och med användandet av dessa röja personernas identitet. Istället kommer jag då att omvandla dessa citat till egna valda formuleringar.

Då undersökningen har handlat om intervjupersonernas upplevelser, tankar och syn på motivation och engagemang i det egna arbetet har frågorna inte varit av allt för etiskt känslig karaktär. Att etiskt reflektera över mötet mellan mig som forskare och de personer jag har intervjuat har varit viktigt. Mötet i sig kan uppfattas som maktfullt och den information som ges kan leda till att människors levnadsförhållanden uppmärksammas eller att maktstrukturer påvisas. Att visa medvetenhet i intervjusituationen har varit viktigt för mig eftersom det är jag

som intervjuare som bestämmer vilka frågor som ska hanteras och kan i och med detta påverka intervjupersonen i viss riktning (Andersson & Swärd 2008).

6.7 Orientering om kunskapsläget

I litteratursökandet har jag använt mig av både svenska och engelska söktermer. De svenska sökord jag använt mig av är ord som: engagemang, organisatoriskt engagemang, organisationskultur – socialt arbete, lojalitet – socialt arbete, identitet, integrering, motivation – socialt arbete, arbetsengagemang, socialsekreterare, människobehandlande organisationer, ekonomiskt bistånd, försörjningsstöd.

De engelska sökord jag använt mig av är ord som: commitment, organizational commitment, organizations and commitment, organizations and culture and social work, participation, motivation, human service organizations, social assistance, social worker. Vid sökandet på de engelska sökorden var träffarna många men resulterade ofta i att endast en av aspekterna diskuterades i artiklarna. Dock fann jag artiklar som behandlade det ämne som jag var intresserad av.

För att hitta litteratur publicerad i Sverige har jag använt mig av Lunds Universitets sökkatalog "Lovisa". Vidare har jag även använt mig av "Ämnesguider – Socialt arbete – Allmänna söktjänster" för att få tillgång till "SwePub" i sökandet efter doktorsavhandlingar och vetenskapliga artiklar som publicerats i Sverige.

Engelskspråkig litteratur och i första hand vetenskapligt publicerade artiklar som granskats "peer-reviewed" har jag sökt i databaserna "LibHub" och "EBSCOhost". Jag har även sökt efter artiklar på internet främst genom "Google Scholar". Vidare i min sökning av vetenskapligt publicerade artiklar har jag även använt mig av referenslistor i de artiklar jag funnit relevanta. Att använda referenslistor i mitt sökande har fungerat bra och gett bra resultat genom vidare sökning på dessa titlar. Relevanta vetenskapligt publicerade artiklar har funnits genom att läsa artiklarnas abstract innan artiklarna har hämtats hem. I läsningen har jag använt både första- och andrahandskällor för att skapa en djupare förståelse.

7. Resultat och analys

I denna studie har jag undersökt hur socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd beskriver sitt engagemang och hur de upplever motivationen i detta arbete som vanligen beskrivs som enformigt och mindre intressant (Liljegren 2008). Kapitlet inleds med en beskrivning av organisationens roll i vilket detta arbete utförs. Utifrån intervjuerna beskrivs i ett första avsnitt hur arbetet organiseras och vad socialarbetarna identifierar som positiv eller negativ källa till motivation och engagemang. Följande avsnitt fokuserar på socialarbetarnas beskrivning av sitt arbete, hur de upplever motivation och engagemang och vad de anser finns i själva arbetet som främjar motivationen.

I presentationen har jag valt att först sammanfatta vad som framkommer i intervjuerna för att i direkt anslutning analysera dessa resultat. Förkortningen IP står för intervjuperson, exempelvis IP1, intervjuperson 1.

7.1 Organisationen

Organisationen har en viktig roll i att främja motivationen hos sina anställda. Här finns flera aspekter som tas upp, aspekter som kan kopplas till hierarkier på arbetsplatsen, relationer, lönen och organisationens regler, riktlinjer och rutiner

7.1.1 Chefens roll

Att ha en chef som ger stöd och som är närvarande beskrivs av de intervjuade som en mycket viktig del i arbetet. Chefen har en positiv påverkan på motivationen och har en viktig uppgift i att ge stöd och råd i rollen som socialsekreterare. Hur chefen är i sin ledarstil är av stor betydelse och kan påverka hur man som försörjningsstödshandläggare arbetar i sina ärenden. En intervjuperson beskriver hur chefens ledarstil har en betydelse för hur man upplever arbetet:

”Jag menar att det hänger mycket på vad man har för chef och hur den är. Är det en socionom med stort hjärta då kan man göra ett bra jobb på så sätt och känna att man mår bra men har man en fyrkantig chef som är väldigt ramstyrd då är det tufft”. (IP2)

Vad som menas med en fyrkantig chef kan ha olika betydelse. Tolkningen jag gjorde var att chefen om den är fyrkantig är en chef som håller mycket hårt på de ramar som arbetet är

uppbyggt på. Detta gör att socialsekreterarna i sitt arbete blir väldigt ramstyrda där det inte finns utrymme för egna initiativ och kreativitet. Är en chef väldigt fyrkantig i sitt ledarskap kan det enligt mig leda till att de underordnade socialarbetarna blir mer av kontrollanter än tillhandahållare av rättigheter i sitt arbete.

Att känna att chefen är närvarande och tillgänglig upplevs som viktigt av alla intervjuade. Detta skapar en trygghet att man som handläggare kan vända sig till chefen direkt vid frågetecknen. En intervjuperson säger så här om chefens tillgänglighet:

”Chefen är med på möten varje morgon och sedan sitter ju hon också i samma korridor som oss och det är ju liksom bara att gå in till henne om man har någonting, det är aldrig några problem”. (IP1)

Intervjuperson 4 säger så här om att ha en stöttande och närvarande chef:

”Jag tycker ändå att hon oftast känns närvarande och det är lätt att ta upp frågor. Man känner att chefen har en tilltro till oss som sina medarbetare, att det arbete vi gör är bra vilket hon också uttrycker”. (IP4)

Chefens kompetens och vägledning av underordnade är det som Herzbergs arbetsmotivationsteori beskriver vara en hygienfaktor, en yttre faktor som i sig är mer kopplad till arbetsmiljön (Jacobsen & Thorsvik 2002). Om anställda upplever att detta saknas i arbetet kan det i sin tur skapa en vantrivsel på arbetsplatsen (*ibid.*). Chefens vägledning anses alltså inte vara en faktor som direkt leder till ökad motivation utan är snarare en faktor som minskar vantrivsel.

Men ser man till det att chefen står bakom de bedömningar och det omdöme de anställda har och ger sitt erkännande på utfört arbete får chefens stöd en positiv och stödjande effekt på socialarbetarna. I och med att chefen visar stöd och tilltro till sina medarbetare får det en positiv påverkan på de anställdas motivation och tillfredsställelse på arbetsplatsen (Jacobsen & Thorsvik 2002). De sex intervjuade socialarbetarna upplevde ett stort stöd och tilltro från sina chefer. Att chefens kompetens och vägledning av underordnade inte är en faktor som direkt leder till motivation kan diskuteras då chefen har en stor påverkan på hur själva arbetet

ska utföras. Framförallt har chefen en viktig roll när man kommer som nyanställd till ett arbete vilket också påpekades av de intervjupersoner som arbetat under en kortare period. Att ha en bra relation med sin chef fungerar enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori som en hygienfaktor, en yttre faktor som om den inte upplevs av de anställda kan leda till vantrivsel (Jacobsen & Thorsvik 2002). Dessa mellanmännsliga relationer är en viktig källa till att man kan känna ett ömsesidigt förtroende till varandra. Chefen är även den person på arbetsplatsen som socialarbetarna oftast vänder sig till om man behöver råd och stöd i ärenden.

7.1.2 Feedback

Erkännande, bekräftelse och feedback på utfört arbete anses av samtliga intervjupersoner att det finns i deras arbete. Att få beröm och bekräftelse på ett utfört arbete är viktigt för att klara av och orka med arbetet speciellt när ärendena är tunga och där man behöver en hjälpande hand. Kollegornas stöd visar sig också genom exempelvis gruppmöten där man diskuterar och lyfter fram svåra frågor eller situationer som gäller enskilda ärenden. Feedback bör heller inte enbart komma från chefen utan det är väldigt viktigt att den också kommer från de kollegor man arbetar med.

”Stöd och feedback, den kommer från chef, arbetskolligor, från alla möjliga håll. Ibland har det varit tungrott och man känner att nu är det, nu har jag liksom hit upp, nu drunknar jag snart i eländet. Då är det alltid någon där som plockar upp en och som peppar, man får feedback ifrån alla möjliga håll. Sen dränks man ju inte i det, det skulle ju inte vara någon trevlig situation heller om man skulle få en dunk i ryggen så fort man har gjort någonting. Det är så att har man gjort något bra så får man veta det, det är min uppfattning i alla fall.
(IP5)

Feedback och stöd är viktigt för att för att orka med arbetet som stundtals kan upplevas som tungt och krävande. Att det då finns kollegor som bidrar med nya idéer och infallsvinklar i ett ärende blir många gånger avgörande för hur man hanterar och klarar av ärendets tyngd. De mellanmännsliga relationerna både mellan över- och underordnad och förhållandet mellan kollegor har en stor betydelse för huruvida man upplever arbetet som tillfredsställande (Jacobsen & Thorsvik 2002). Hur stämningen på arbetsplatsen upplevs också som en viktig aspekt:

”Jag kan nog känna att vi har en otroligt bra stämning på vår arbetsplats, en positiv stämning. Jag känner att vi har en ganska hög om man säger, respekt för varandra överhuvudtaget i gruppen, vi tar hand om varandra. Man är mån om att alla ska känna att man mår bra här på jobbet, att ingen går på knäna, att man hjälps åt”. (IP6)

Att få feedback, stöd och tips från kollegor som arbetat under en längre tid har en speciell betydelse. Äldre kollegor fungerar inte bara som ett stöd utan bidrar även med nya idéer och infallsvinklar vilket öppnar upp för kunskapsutveckling. Enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori är utveckling och nya kunskaper en motivationsfaktor, vad han kallar en inre faktor. Tillfredsställs detta behov bidrar det i sig till att motivationen och trivseln ökar på arbetsplatsen (Jacobsen & Thorsvik 2002).

Erkännande och bekräftelse för ett väl utfört arbete är även det enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori ett behov som om det tillfredsställs ökar motivationen och trivseln på arbetsplatsen (Jacobsen & Thorsvik 2002). Relationerna mellan de som arbetar inom organisationen blir återigen en viktig punkt för trivseln på arbetsplatsen. Problemet jag kan se med bildandet av relationer kollegor emellan är att arbetet med försörjningsstöd många gånger är ett ensamt arbete. Därför är det viktigt att det finns forum i vilket socialarbetarna kan träffas i grupp och få hjälp av varandra samt möjlighet att ha handledning.

Stöd från chefer och kollegor har även en betydelse i den meningen att det associeras med lägre nivåer av arbetsrelaterad stress, utbrändhet och mental ohälsa (Jönsson 2006). Finns ett emotionellt stöd från chefer och kollegor gör det arbetet mer lätthanterligt om man vet att man får stöd på arbetsplatsen när arbetsbelastningen är tung. Det sociala stödet från chefer och äldre kolleger är viktigt i en organisation som socialtjänsten eftersom personalen ofta vänder sig till chefer för att få råd och stöd i komplicerade ärenden (*ibid.*).

7.1.3 Lönens betydelse

Hur mycket man tjänar kan vara ett känsligt ämne att diskutera och kan ses på olika sätt beroende på utgångspunkt. Pengar i sig kan ses som en belöning på ett väl utfört arbete och då fungera som feedback på den prestation man utfört. Intervjupersonerna var i stort sett överens om och hade uppfattningen att hur mycket man får i lön inte påverkar hur de utför sitt arbete. Lönen har betydelse men är inte avgörande.

”Nej det har det inte, för annars kanske man inte skulle ha valt det här arbetet från första början tänker jag om lönen hade styrts. Då hade man kanske valt en utbildning där man vet att det är bättre betalt”. (IP3)

En annan av intervjupersonerna var av en annan åsikt på frågan om lörens betydelse:

”Ja, det är klart. Dels handlar det väl om en lojalitet gentemot arbetsgivaren tänker jag, finns det en bra löneutveckling, så finns det ju en större motivation till att stanna kvar och göra ett bättre jobb för att jag också vet att det lönar sig. Just det här att anstränga sig och göra kanske lite extra, ta på sig extra ansvar. Lönar det sig inte, nej varför ska jag då göra det, då kan jag också göra minsta möjliga”. (IP4)

En intervjuperson menade att lören är för låg i relation till det arbete man ändå ställs inför:

”Jag kan tycka att vi har alldeles förfärligt för dåligt betalt, det är min absoluta uppfattning. Men personligen skulle jag aldrig göra ett sämre jobb för att jag har en mindre bra lön men jag skulle nog inte göra ett bättre jobb om jag fick mer betalt heller. Men jag skulle må bättre och jag skulle känna mig mer uppskattad och det här med statusdelen skulle ju definitivt förhöjas. Samtidigt finns det ju en förståelse, jag sitter ju inte här för att jag ska tjäna mycket pengar. Men jag kan ändå känna någonstans också att så mycket engagemang som människor inom den här branschen lägger ner utav sin egen kropp och själ så borde det kunna premieras bättre”. (IP5)

Uppfattningen bland de intervjuade är att lören för socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd är för låg och att den låga lören är en aspekt som till viss del påverkar yrkets status. Carlsson och Wallenberg (1999) kommer i sin undersökning fram till att motivationen i arbetet är mycket viktig för resultatet av arbetet och att lören har en betydelse i det sammanhanget. En förutsättning är dock enligt Carlsson och Wallenberg (1999) att resultatet av arbetet och lören är kommunicerad mellan chef och medarbetare. En annan förutsättning är att medarbetarna upplever inflytande och självständighet i sitt arbete.

Jacobsen och Thorsvik (2002) gör skillnad mellan inre och yttre belöningar som påverkar individens motivation. Lören är en yttre belöning som individen tar emot från den organisation där den är anställd. Inre belöningar är sådana som individen ger sig själv och

som hänger ihop med arbetet. Dessa kan vara positiva känslor som är kopplade till själva insatsen eller att nå resultat i arbetet man utför. Inre belöningar som är kopplade till egenkontroll och trivsel i arbetet är enligt Jacobsen och Thorsvik (2002) i vissa analyser viktigare än maximal lön som ses som en yttre belöning. Detta innebär att inre belöningar anses som viktigare än yttre belöningar för att förklara vad anställda motiveras av enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori (Jacobsen & Thorsvik 2002).

Antagandet att lönen inte är en faktor som direkt leder till motivation och ökad insats kan dock diskuteras. Enligt Herzbergs teoretiska perspektiv är lönen inte en faktor som leder till ökad motivation utan ses som en hygienfaktor, yttre faktor som om den inte föreligger kan skapa vantrivsel (Jacobsen & Thorsvik 2002). Denna tolkning av lörens betydelse blir i sig materiell och bortser från att lönen kan ha ett starkt symboliskt värde för individen.

Ekonomisk belöning kan ses som ett erkännande för att man gjort ett bra arbete. Lönen kan också ses som nära kopplad till individens sociala status och bidrar till att placera individen i en viss social kategori. Pengar kan också liknas vid ett konkret bevis ur individens egen synpunkt att den gjort en betydande insats. Lönen kan i vissa fall liknas med en form av feedback (Jacobsen & Thorsvik 2002). Ser man lörens betydelse ur det sammanhanget blir lönen i sig en återkoppling på utfört arbete som individen växer av och som leder till ökad motivation och får inte en enbart materiell betydelse i form av egen försörjning.

De intervjuade socialsekreterarna pratar dock om pengar i ett mer symboliskt syfte och lyfter fram andra aspekter som mer har att göra med arbetsuppgifter som viktiga motiverande faktorer. Men lörens betydelse kan inte underskattas då lönen har betydelse både för självförsörjningen och exempelvis individens sociala status och socioekonomiska ställning (Jacobsen & Thorsvik 2002). Huruvida man är nöjd med sin lön eller inte skapar i sig en inre känsla av tillfredsställelse som är betydelsefull för hur man agerar.

Enligt Wiley (1997) har bra löner varit rankad bland de fem viktigaste faktorerna för att göra anställda motiverade i undersökningar ända sedan 1946. Men om det stämmer in på socialarbetaren är svårt att svara på. Underliggande finns det kanske någonstans en tanke att man i socialt arbete i första hand inte ska tjäna mycket pengar utan att det i grund och botten handlar om att hjälpa.

7.1.4 Regler, riktlinjer och rutiner

När det gäller intervjupersonernas upplevelse av de riktlinjer, regler och rutiner som de har att förhålla sig till i arbetet med ekonomiskt bistånd är de överens om att dessa är till en stor hjälp i det dagliga arbetet. Intervjupersonerna är eniga om att riktlinjerna de följer och arbetar efter är tydliga och att det är socialsekreterarens eget ansvar att hålla sig uppdaterad på de riktlinjer som gäller. De intervjuade anser att det finns utrymme att hantera situationer som faller något utanför riktlinjerna om man kan motivera beslutet i just den enskilda frågan.

En intervjuperson säger så här om de riktlinjer de ska följa:

”Jag ser nog dessa riktlinjer mest som en hjälp för att få en vägledning, hur jag ska förhålla mig till lagstiftningen, rutinerna och riktlinjerna”. (IP4)

En intervjuperson upplever riktlinjerna på följande vis:

”Det är en jättestor hjälp. De styr mig i rätt riktning i mitt jobb absolut och ibland så kan man ju gå utanför riktlinjerna för alla beslut man gör är ju individuellt. Det beror ju alldeles på hur situationen ser ut”. (IP1)

De riktlinjer man har att utgå ifrån upplevs som en hjälp och skapar en trygghet. En trygghet både för socialsekreteraren i sitt arbete men även för klienten. Riktlinjernas funktion är att skapa ordning i arbetet vilket gör att socialarbetarna känner att det finns något att förhålla sig till. För klienten är riktlinjerna viktiga för att besluten ska fattas på de rätta grunderna och att det inte ska skilja sig från person till person.

”Det är ju en trygghet i jobbet att veta att vi har våra riktlinjer. För det är inte jag som sitter här och bestämmer hur ramarna ser ut. Då får ju också folk förhoppningsvis en känsla av att de blir rättvist behandlade. Vi har vissa ramar och det kvittar om du pratar med en annan handläggare här för du får samma svar”. (IP6)

Att riktlinjer är tagna på en högre nivå gör att en del av intervjupersonerna upplever att det ibland krockar med den verklighet de arbetar i.

”Jag tycker att det finns ganska tydliga regler och riktlinjer men sen kan man ju aldrig vara så fyrkantig i det här jobbet. Där krockar det ju ganska ofta tyvärr och det är ju det som blir svårt för att beslut om riktlinjer är ju tagna på en högre nivå och det är ju det som ska gälla för oss som är på en lägre nivå. Men när man sitter i möte med personen och får höra vilken situation den har, då är det inte alltid som det går ihop med vad som ska gälla”. (IP2)

Lagstiftning och kommunala riktlinjer i arbetet med ekonomiskt bistånd skapar ett tolkningsutrymme för de enskilda socialsekreterarna att hantera. Detta menar en av intervjupersonerna gör att riktlinjerna inte alltid är tydliga då de kan tolkas på olika sätt:

”Jag upplever att riktlinjerna inte alltid är tydliga. Det finns ju ett ganska stort tolkningsutrymme i många avseenden men det tror jag handlar mycket om erfarenhet. Ju mer man jobbar desto mer luttrad blir man och kan kanske gå lite mer på tidigare erfarenheter. Det kan inte jag i det avseendet och därför får jag förlita mig mycket på mina kollegor givetvis för det går inte alltid att använda sunt förnuft. Så ibland är det svårt att tolka, att veta hur jag ska tolka det som jag har att förhålla mig till”. (IP5)

Att arbeta i en människobehandlande organisation innebär enligt Lipsky (1980) att det finns en förhållandevis stor makt att hantera även fast man som socialsekreterare arbetar längst ner i hierarkin. Socialsekreteraren som arbetar med ekonomiskt bistånd arbetar i direktkontakt med klienten och ska värna om klientens bästa och samtidigt se till staten och samhällets intressen. I sitt arbete har socialsekreteraren enligt Lipsky (1980) en hög autonomi vilket innebär ett delvis stort handlingsutrymme och tolkningsföreträde. Socialsekreteraren arbetar mellan klienten och organisationen och har en kunskap om båda. Att hantera detta handlingsutrymme och tolkningsföreträde ställer stora krav på socialsekreteraren i sitt arbete. Erfarenhet spelar här också en viss roll i hur man hanterar det handlingsutrymme man får i och med att man har en hög autonomi.

Socialsekreteraren har att hantera krav och förväntningar från både organisationen och klienten vilket gör att socialsekreteraren stundtals kan bli väldigt styrd av de riktlinjer den har att följa och förhålla sig till. Att flera av intervjupersonerna inte upplever riktlinjerna som styrande utan menar att de istället fungerar som en stor hjälp i arbetet och att de underlättar arbetet är positivt. Syftet med riktlinjerna är också att de bedömningar som görs av

socialsekreterarna ska bli så rättvisa och likvärdiga som möjligt och att bedömningen inte ska bli godtycklig och olika mellan socialsekreterarna.

7.2 Socialarbetaren

Nedan presenteras socialarbetarnas upplevelser av vad de motiveras av i arbetet med ekonomiskt bistånd. Ett stycke behandlar även de negativa aspekter som socialsekreterarna upplever göra dem mindre motiverade i arbetet med klienterna. Den aspekt som upplevdes som viktigast av intervjupersonerna var att se en förändring hos de klienter man arbetar med vilket innebär att man kan se ett resultat i arbetet.

Även innehållet i arbetet är en viktig del för motivationen. Uppfattningen om arbetet med försörjningsstöd är relativt negativ. Den grundar sig i att mycket av arbetet bara ska handla om att ”skicka pengar”, att arbetet är väldigt administrativt och inte bygger på en relation till klienten samt att man som försörjningsstödshandläggare är väldigt styrd i sitt arbete (Liljegren 2008). Nedan beskrivs vad socialarbetarna i denna studie anser att arbetet innehåller och hur de uppfattar hur stor del av arbetet som handlar om pengar.

7.2.1 *Inte bara pengar*

Intervjupersonernas syn på innehållet i arbetet med ekonomiskt bistånd visar att det till viss del råder delade meningar om hur mycket man pratar om pengar. Intervjupersonerna menar att det finns ett relativt stort utrymme för att prata om andra saker som inte direkt har kopplingar till den ekonomiska situationen. Hur pass mycket man diskuterar den ekonomiska situationen beskrivs till viss del bero på var klienten befinner sig och vad klienten själv vill prata om under mötet. Det intervjupersonerna är överens om är att syftet med arbetet inte ska vara att enbart ”prata om pengar” utan att syftet med arbetet är att skapa sig en helhetsbild över klienternas situation. I denna helhetsbild ingår självfallet den ekonomiska situationen med det är inte enbart den som ska diskuteras. Så här beskriver en av intervjupersonerna hur den ser på arbetets innehåll och hur mycket man pratar om pengar:

”Ekonomi brukar ta 5 minuter att prata om, utan det är ju liksom samtalet som man gör istället med klienten”. (IP1)

Utredningen om försörjningsstöd är inte tänkt att enbart fokusera kring försörjningsaspekten som innebär prövningen om den enskilde är berättigad eller inte. Koncentrationen ska ligga på hur den enskilde på ett långsiktigt plan ska kunna försörja sig själv och leva ett självständigt liv (Socialstyrelsen 2003). Arbetet kan delas upp i både kortsiktiga och långsiktiga mål för hur klienterna ska kunna försörja sig själva. För att kunna göra detta måste det finnas utrymme för att prata om annat än ekonomin, menar de intervjuade.

”Jag hade väl någon förutfattad mening när jag studerade om att försörjningsstöd bara handlar om pengar. Men det upptäckte ju jag nästan direkt när jag började att det inte är allt. Jag brukar säga det till de personer jag träffar här, det är så mycket mer än pengarna, pengarna är den lilla delen i det vi gör när vi träffas. Sen är det ju livet som jag sa, allt det här omkring som hänger ihop med varför situationen är som den är”. (IP6)

Att prata om ekonomin beror också på vad klienten vill och var klienten befinner sig:

”Det beror helt och hållet på hur och i vilket syfte, alltså vart i sin utveckling befinner sig den personen som kommer hit. Det finns de som bara är intresserade av att prata pengar, du har ingenting att göra med mig förövrigt, ge hit mina pengar som jag har rätt till och sen är det bra. De finns ju, de är inte så jättemånga men de finns och sen finns det dem som lägger ut hela sitt liv istället och förväntar sig jättemycket hjälp och stöd. Då blir det ju inte så jättemycket prat om pengar, då blir det en bisak för då är man i behov av någonting annat. Pengarna också i sig men då är man mer i behov av att prata ur sig och det finns många människor som inte har någon annan, det här är det enda mötet de har med andra människor. Det är skrämmande egentligen men så kan det faktiskt se ut”. (IP5)

En av intervjupersonerna är inne på en något annan linje och menar att man pratar ganska mycket om pengar eftersom det är ju därför personerna kommer dit:

”Arbetet är ju ganska mångfacetterat. Självklart är det mycket prat om pengar för det är ju det som många gånger är klienternas motivation och drivkraft, det är ju därför de kommer hit. Sen handlar det ju från min sida sett mer om utbildning och arbete, att kartlägga vad personen har med sig oavsett anledning till varför man kommer hit. Så jag tycker att det varierar, det beror väl också lite på skälet till varför de kommer hit, hur mycket prat om pengar det blir, men det är klart att det blir i ganska stor utsträckning”. (IP4)

Flera av intervjupersonerna menar att man i sitt arbete med ekonomiskt bistånd pratar om pengar för att kunna skapa sig en bild om de förutsättningar man har för att kunna gå vidare:

”Jag kan tycka att det blir mer pengaprat i början men det tror jag handlar mycket om en trygghet hos sig själv. När man har klarlagt de ekonomiska förutsättningarna det är då man kan gå in på det andra, anledningarna till varför personen inte klarar sig ekonomiskt. Men det tar ett tag innan man kommer dit. Man jobbar med så mycket mer”. (IP4)

På frågan om det finns utrymme för annat än prat om pengar säger en av intervjupersonerna följande:

”Det gör det. Syftet ska inte vara att sitta här och prata om pengar, för pengar är egentligen i sak inte relevant, det är ett nödvändigt ont men det ska ju inte vara det som vi lägger fokus på. Hur mycket pengar får du den här månaden utan det ska ju handla om vad kan vi göra för att du kan komma vidare ut i egen försörjning. Då kan ju pengar i och för sig vara en bra morot att prata om, ja då kan ju det bli en motiverande faktor också givetvis. Men det är väl det enda positiva jag kan se om att man ska prata om pengar, att man ska försöka öppna upp en ny synvinkel hos klienten”. (IP5)

Liljegren (2008) presenterar i sin artikel hur andra grupper inom socialtjänsten som arbetar mer behandlingsinriktat beskriver arbetet med försörjningsstöd. De menar att arbetet med försörjningsstöd enbart handlar om att ”skicka pengar” och där pengar är det huvudsakliga diskussionsämnet. Den tolkning som kan göras utifrån intervjupersonernas upplevelse av arbetets innehåll i det här fallet är att arbetet handlar om så mycket mer än enbart de ekonomiska frågorna. Syftet med arbetet beskrivs av intervjupersonerna inte vara att enbart prata om pengar. Arbetet med ekonomiskt bistånd handlar om att hjälpa klienten att öppna nya synvinklar men framförallt att hitta de bakomliggande orsakerna till varför situationen ser ut som den gör.

Men synen på att arbetet bara skulle handla om pengar finns ändå där och känns igen av de socialekreterare som intervjuats. En av intervjupersonerna menar att det finns en för dålig kunskap om arbetet med ekonomiskt bistånd och vad arbetet handlar om. Just den låga kunskapen om arbetet och att arbetet uppfattas som väldigt administrativt kan vara en förklaring till varför det finns en relativt negativ och fördomsfull syn på arbetet med

försörjningsstöd. Det man många gånger inte tänker på är att de flesta klienter första gången de kommer i kontakt med socialtjänsten gör just detta genom försörjningsstödsenheten.

7.2.2 Att se resultat i arbetet

En viktig aspekt för ökad motivation beskrivs av intervjupersonerna vara att se resultatet i det arbetet man utför. Att man kan se en förändring i rätt riktning hos de klienter man arbetar med. Resultaten kan visa sig på olika sätt och beskrivs av intervjupersonerna kunna vara till exempel att man märker en skillnad på hur klienten mår, hur den betar sig och uttrycker sig. Ett resultat kan även vara den feedback som tas emot i själva mötet med klienten.

”Det är ju mötet med människan och att vara med och se en förändring, se när någon ändå kommer närmare ett mer självständigt liv”. (IP4)

Som socialarbetare är det viktigt att tro på en förändring och att man kan göra betydande insats. Tron på att man kan göra ett bra jobb är en motivation i sig:

”Att jag sökt mig till försörjningsstöd är väl tron på att man kan hjälpa människor till en förändring på något sätt, en utsatt människas förändring. Det är ju så vi jobbar här om man säger att få människor att ta sig ut till egen försörjning och det är ju ingenting som sker kanske över en dag utan det måste man ju jobba med, prata om, vilka hinder och möjligheter som finns. Så det är väl den här förändringen som man kanske märker då och det är ju så olika, den kan ske efter en månad, efter ett halvår eller efter flera år. Det är väl då man märker resultatet och det är ju en sporre, det är ju också en motivation att se att det faktiskt sker förändringar”. (IP3)

En tolkning som kan göras eftersom flera av intervjupersonerna beskrev vikten av att se en förändring, se ett resultat är att det är viktigt för socialarbetarna att få en bekräftelse på hur det har gått för klienten. Om det arbete man utfört har bidragit till en skillnad i positiv bemärkelse för klienten.

Tillfredsställelsen av att utföra ett bra arbete och att kunna se ett resultat är enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori en faktor som leder till ökad motivation och trivsel på arbetsplatsen (Jacobsen & Thorsvik 2002). Det intervjupersonerna beskrev handlade om en inre känsla hos dem själva av att känna att man hjälper någon annan som leder till en förändring.

Enligt Jönsson (2006) har tillfredsställelsen som är relaterad till arbetet av att hjälpa andra människor en stor betydelse för motivationen och engagemanget i arbetet med klienterna. Att hjälpa människor till förändring eller se klienterna utvecklas är viktiga aspekter för hur socialarbetarna upplever sin arbetssituation. Önskan att kunna hjälpa andra kan vara ett starkt motiv till varför man valt yrket från första början men har även betydelse i det faktiska arbetet med klienten.

I människobehandlande organisationer är arbetstillfredsställelsen en aspekt som anses mer komplex än i andra typer av organisationer. Att ha en positiv attityd till sitt arbete är viktigt i alla typer av organisationer men kanske framförallt inom människobehandlande organisationer där arbetet utförs i en nära relation till klienten (Hasenfeld 1983). Human servicearbetaren spenderar ofta stora delar av sin arbetstid i relation med klienten och har ofta mycket kontakt med klienten. Detta gör att det är särskilt viktigt att uppleva tillfredsställelse och motivation i arbetet. Om personalen upplever sig avlägsnad från sitt arbete finns en risk att de känner sig avlägsnade från klienterna vilket leder till att relationen i sig inte blir tillfredsställande (Hasenfeld 1983).

Genom att utgå från ett perspektiv som innebär vad människor faktiskt gör i arbetet och på vilket sätt arbetet organiseras menar Wikman (2005) att det blir resultatet av arbetet som blir avgörande. Wikman (2005) menar att engagemanget för arbetet inom exempelvis vård och omsorg kan motiveras av de människor man möter, hjälper och tar hand om. Lyckas man i sin strävan att hjälpa andra kan det i sig vara tillfredsställande och leda till ökad motivation.

I Carlsson och Wallenbergs (1999) likt min undersökning visar det sig att en av de viktigaste faktorerna för medarbetare i kommunal verksamhet som motiverar dem till att göra ett bra arbete är känslan av att göra nytta för brukarna. Faktorer som är relaterade till arbetsresultat är det som i högsta grad motiverar till att göra ett bra arbete. Dessa faktorer är kopplade till arbetsuppgifter och att man känner att det man arbetar med ger resultat och är effektivt.

7.2.3 Positiva aspekter på motivation

Vad intervjupersonerna upplever ökar motivationen i arbetet med klienterna handlar till stor del om att kunna hjälpa andra människor. Mötet med människan och att vara med och se en förändring hos klienten är även det aspekter som många av intervjupersonerna uttrycker och upplever vara en positiv aspekt på motivation i arbetet. Även att känna frustration beskrivs av

en av intervjupersonerna kunna vara en aspekt som kan leda till en ökad motivation och ett ökat engagemang vilket är intressant. Betydelsen av att ha bra arbetskamrater och att arbetsplatsen överhuvudtaget är en bra arbetsplats är viktigt. Genomgående är alla intervjupersonerna överens om att arbetet med ekonomiskt bistånd är varierande och att den ena dagen sällan är den andra lik. Just detta upplevda varierande arbete gör att man ställs inför nya utmaningar dagligen.

”Det som motiverar mig är ju att jobba med människor och hjälpa och det här när man kan ta sig tiden att sitta ner och prata och försöka reda ut klientens livssituation. Vad det är man skulle kunna hjälpa till med, bidra med för att skapa en förändring, för det är ju ändå det man vill. Få klienterna att tänka att jag inte ska bli fast här och jag hör ju inte hemma på socialbidrag”. (IP2)

Enligt Lipsky (1980) har socialarbetaren att hantera motstridiga krav och förväntningar från både organisationen och klienten. Arbetet utmärks ofta av bristande resurser i förhållande till uppdraget. Att som socialarbetare känna att man kan ta sig tiden med klienten är stundtals svårt då man har många ärenden igång samtidigt. Ärendemängden gör att socialarbetarna många gånger inte hinner bilda sig en ordentlig uppfattning om klienten. Ärendemängden är en fråga som alla intervjupersoner ansåg viktig. I min studie var alla intervjupersonerna överens om att de upplever att de hinner med i sitt arbete och att det finns tid till att träffa sina klienter regelbundet och ”skaffa sig ett ansikte på klienterna” även fast det stundtals är mycket att göra.

Att vara på samma nivå som klienten beskrivs av intervjuperson 5 underlätta arbetet och gör att man blir motiverad.

”När man uppnår någon form av samförstånd. När man känner att vi är på samma nivå. Vi har hittat ett mål någonstans och man verkligen känner att det fungerar, då är det jättekul”. (IP5)

När det kommer till att vara engagerad är alla intervjupersoner överens om att det är viktigt i arbetet med ekonomiskt bistånd framförallt utåt sett gentemot de klienter man träffar. Detta visar man genom att vara lyhörd och lyssna till klienten.

”Jag tror att folk känner att man är engagerad när de kommer hit. Att man är intresserad och att man tar det på allvar, det tror jag känns”. (IP6)

Vad man gör i sitt arbete och hur man uppfattar sina arbetsuppgifter har betydelse för motivationen på arbetsplatsen. Arbetet med försörjningsstöd beskrevs av de intervjuade som intressant, utmanande och varierande. Att arbetsuppgifterna i sig upplevs som beskrivits ovan är en bidragande faktor till en ökad motivation enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori (Jacobsen & Thorsvik 2002).

Den tolkning som kan göras över de positiva aspekterna på arbetet i sig är att arbetet skapar utmaningar och ställer krav på socialsekreterarna att kunna handskas med olika sorters problematik. I arbetet med ekonomiskt bistånd ställs socialsekreterarna inför klienter med varierande problematik som inte enbart är kopplat till den ekonomiska situationen. Ett varierande arbete gör att intervjupersonerna inte slentrianmässigt utför sitt arbete utan att man hela tiden måste hålla sig uppdaterad. Det som de flesta intervjupersonerna var överens om var att det som motiverar i allra högsta grad var att möta människor, hjälpa människor och se en förändring. Tolkningen utifrån detta blir då att handla om de medmänskliga principer som ligger till grund för socialt arbete.

I Akademikerförbundet SSR:s (2008) undersökning visar det sig att det socialsekreterare är nöjda med i sin arbetssituation och som inspirerar mest är möten med människor, att kunna vara med och bidra till förändring samt att arbetet i sig är varierande och utvecklande. Detta resultat stämmer väl in även på min undersökning där de intervjuade socialarbetarna beskrev detta som viktiga ingredienser i arbetet och som en källa till motivation.

7.2.4 Negativa aspekter på motivation

(O)motiverade klienter

I arbetet med klienten lyfts en aspekt upp om vikten av att klienten själv är motiverad och vill göra en förändring. Beskrivningen av en omotiverad klient är en klient som är svår att få kontakt med, som man inte når fram till eller som inte vill någonting med sin situation. Vidare beskrivning av en klient som kan skapa mindre motivation och engagemang hos socialarbetaren är en klient som kräver väldigt mycket och som inte själv vill ta ansvar för sin situation. Frågan är då om arbetet i sig ska vara lätt och om man kan räkna med motiverade

klienter som vill arbeta för en förändring. Problematiken man som socialarbetare ställs inför är ofta komplex och svårhanterlig.

Känslan av att inte komma någonstans, att man står och stampar på samma ställe och att man inte får någon kontakt kan vara betungande och leda till att arbetet med klienten inte blir så tillfredsställande som man önskat. Att ha klienter som kräver väldigt mycket menar en av intervjupersonerna leder till att det blir en strävare kommunikation:

”Personer som kräver väldigt mycket och som säger att det här ska jag ha, där kan det ju bli en strävare kommunikation. Det blir lite mera motstånd och friktion i det för att det blir svårare att försöka förmedla det här att det inte handlar om vad jag tycker utan det handlar om de riktlinjer som finns och de regler som finns”. (IP4)

Vidare beskrivs klienter som tappat hoppet och som inte bryr sig om hur det går för dem:

”Det finns människor som inte bryr sig ett endaste skvatt om sig själva, de skiter fullständigt i om de far illa, om de får ett avslag här för att de inte gjort vad de kan. De har gett upp om sig själva helt enkelt, de bryr sig inte och det kan jag bli provocerad av. Det innebär inte att jag inte bryr mig om den personen, hur det går för honom eller henne. Jag jobbar ju fortfarande med den individen, men inombords känns det inte lika givande, enkelt sagt och då gör jag vad jag måste göra”. (IP5)

Att klienten själv vill förändra sin situation anses vara en viktig förutsättning för att man ska kunna göra ett bra arbete och nå ett önskvärt resultat. Men hur man ska göra för att nå dit råder det så klart delade meningar om. En av intervjupersonerna beskriver sin upplevelse av vilken den viktigaste arbetsuppgiften är:

”Jag känner med åren att jag har fått mer och mer distans till det och kan säga att det inte handlar om hur mycket jag gör och inte gör utan det är ju den sökande individen som måste ha drivkraften och motivationen. Så det är väl den viktigaste arbetsuppgiften egentligen att finnas med och motivera individen till att själv bli motiverad men det är ju samtidigt det som är det svåraste. Jag kan inte göra en förändring åt någon annan, inte någonting långsiktigt i alla fall, jag kan godkänna en kostnad eller inte och det kanske gör en jättestor skillnad för den personen just då men det ger ingen förändring i det långa loppet. Det måste den personen själv åstadkomma”. (IP4)

Om klienten är motiverad och vill göra en förändring är det enligt min tolkning enklare för socialarbetarna att själva bli motiverade i arbetet. En förändring kräver dock ett mycket stort initiativ från både klienten och socialarbetaren. Ett problem jag kan se kan då vara att klienterna i grund och botten inte är där av en fri vilja utan är mer eller mindre tvingade att söka sig till socialtjänsten för ekonomiskt stöd. Detta kan leda till viss oenighet och att det kan skapas en form av motstånd mellan socialarbetaren och klienten som i sin tur kan påverka arbetet.

Socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd kan delvis liknas vid det Hasenfeld (1983) menar är en bedömande organisation som syftar till att kategorisera klienten. Detta gör man exempelvis genom att göra en bedömning över klientens situation som i sin tur leder till en insats. Just den omvandling som individen gör till klient är det som skiljer människobehandlande organisationer från andra byråkratier (*ibid.*). Att kategorisera och definiera människor ingår som en del i arbetet. Inom socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd kategoriseras en människa i och med att den blir beviljad eller inte beviljad försörjningsstöd. Men samtidigt är klienterna de människobehandlande organisationernas ”råmaterial” vilket kan leda till situationer där klienterna inte alltid är aktiva i arbetet då det inte sker enbart på klientens villkor (Hasenfeld 1983). Inom människobehandlande organisationer är arbetet till viss del beroende av en ömsesidig vilja i mötet mellan socialarbetare och klient att arbeta mot samma mål. Vill klienten inte medverka kan det få konsekvenser för arbetet då socialarbetaren hindras en aning och inte kan utföra sitt arbete som den önskar.

7.2.5 Eget ansvar och självständighet i arbetet

Eget ansvar och självständighet nämns av många av intervjupersonerna som viktiga inslag i arbetet med försörjningsstöd. Mycket av det arbete som utförs är ett självständigt arbete där man i mångt och mycket arbetar ensam.

”Jag har så mycket ansvar som jag kan ha under de förhållanden jag jobbar under. Det finns ju väldigt tydliga lagar och riktlinjer, framförallt riktlinjer som vi ska förhålla oss till. Sen kan man ju alltid göra undantag och har jag på fötterna och kan motivera mina eventuella undantag som jag vill göra så har jag utrymme att göra det”. (IP5)

Vad man anser är eget ansvar och självständighet är självklart något som är personligt och kan uppfattas olika men de flesta av intervjupersonerna var överens om att det finns en stor frihet i att planera sin egen arbetstid:

”Jag har mycket eget ansvar kring att planera tiden, att lägga upp tiden så att det flyter på. Sen har vi ju hög delegation om man säger, vi har ju mycket ansvar i att ta egna beslut till en ganska hög nivå”. (IP4)

Socialarbetarens höga delegation kan kopplas till makt vilket på den lägsta nivån är större i gatubyråkratier till skillnad från andra organisationer (Lipsky 1980). Socialarbetaren, enligt Lipsky (1980) kallad gräsrotsbyråkraten har i sitt arbete en hög autonomi vilket innebär att socialarbetaren i detta fall ges ett stort ansvar i att ta egna beslut.

När det kommer till regler, riktlinjer och rutiner ligger det mycket på socialsekreterarens eget ansvar att hålla sig uppdaterad:

”Det ju upp till oss att hålla koll på riktlinjer och rutiner och uppdatera oss. Det är ju ett ansvar vi har att följa som gäller för alla. Men samtidigt har man ju en frihet inom de ramarna att använda tiden, att lägga upp sina möten. Jag kan ju välja att boka mina möten precis som jag vill. Hur ofta jag vill träffa de här personerna eller hur jag lägger upp det är min sak men bara jag får det jobbet gjort som ska göras. Så länge som jag sköter mina ärenden så har jag liksom frihet att göra det på mitt sätt, så känner jag”. (IP6)

Ansvar för och kontroll av sin egen arbetssituation är enligt Herzbergs arbetsmotivationsteori något som främjar motivation och arbetstillfredsställelse (Jacobsen & Thorsvik 2002). Den tolkning som kan göras av intervjupersonernas svar om det egna ansvaret och självständigheten i arbetet handlar mycket om hur de upplever att de kan planera sin tid med klienterna. I denna aspekt är de intervjuade överens om att ansvaret ligger på dem själva att se till att man försöker träffa de aktuella klienterna minst en gång i månaden om behovet finns. Det som är bra med den egna tidsplaneringen är också att socialarbetarna själva kan se om klienterna behöver en mer kontinuerlig kontakt vilket då underlättas i och med egen planering.

Att känna att man har ansvar i sitt arbete upplevdes som viktigt och är viktigt för att man ska kunna utvecklas i sin yrkesroll. Intervjupersonerna upplever också att de har ett relativt stort ansvar under de förhållanden de arbetar under. Regler, rutiner och riktlinjer har en stor påverkan på hur man utför sitt arbete men är inget som intervjupersonerna upplever tar över deras arbete och styr dem helt. Istället upplever intervjupersonerna att riktlinjer och rutiner är till stor hjälp och att de fungerar ur ett rättviseperspektiv och gör arbetet mindre godtyckligt.

7.2.6 Status och upplevelse av synen på arbetet med försörjningsstöd

Hur synen på arbetet med försörjningsstöd upplevs av intervjupersonerna var något som diskuterades under intervjuerna. I denna fråga var intervjupersonerna relativt eniga om att synen på försörjningsstöd är negativ. Intervjupersonerna upplever att statusen inte är särskilt hög och att detta är negativt. En av intervjupersonerna menar att statusen kan ha att göra med att kunskapen är relativt låg vad gäller arbetets utformning och vad man egentligen gör när man arbetar med ekonomiskt bistånd. Den låga kunskapen ansåg en intervjuperson finns både hos allmänheten men även på andra avdelningar inom socialtjänsten.

En av intervjupersonerna menar att det finns en väl utspridd syn på att arbetet bara handlar om pengar och att detta påverkar arbetets status:

”Ja det är ju nere i botten, kan jag ju nästan säga. För säger man att jag jobbar som socialsekreterare med försörjningsstöd så får man tillbaka. – Jaha du håller bara på med pengar. Då säger man nej, pengarna är en bagatell egentligen, utan jag jobbar med människan för att människan ska kunna bli självförsörjande, det är målet vi har”. (IP1)

Synen på arbetet med försörjningsstöd beskrivs av intervjupersonerna överlag som negativt och att denna negativa uppfattning om arbetet till och med börjar redan under socionomutbildningen:

”Under utbildningen så rankades arbetet med försörjningsstöd inte särskilt högt”. (IP4)

Uppfattning av arbetet med försörjningsstöd ger en bild av att det till stora delar handlar om att arbeta enbart med ekonomiska frågor och framförallt pengar. Denna syn skapas delvis genom hur man pratar om yrket redan under utbildningen vilket för med sig att man skaffar sig en negativ syn på arbetet.

”Det var väl att man trodde att det bara handlar om pengar, att sitta med miniräknare och räkna ut hur mycket pengar folk skulle ha hela tiden och det tyckte jag verkade jättetråkigt”.

(IP6)

En annan syn som beskrivs är att arbetet med försörjningsstöd är ett arbete man börjar med när man är ny i yrket:

”Du börjar på försörjningsstöd, det är första ingången oftast och sen arbetar man sig uppåt”

(IP5)

På frågan vad man svarar när någon frågar vad man arbetar med säger en av intervjupersonerna att man kanske inte i första hand säger att man arbetar med försörjningsstöd. En av intervjupersonerna anser att den upplever en skillnad på folks respons om man säger att man är socionom istället för socialsekreterare:

”Jag jobbar inom socialtjänsten säger jag och då frågar de ju alltid vilken avdelning, och då känns ju nästan sådär att säga försörjningsstöd, men man säger ju det ändå. Men annars tror jag att jag brukar säga när någon frågar att jag är utbildad till socionom, det är skillnad vilket är jättelustigt”. (IP2)

Mellan de grupper Liljegren (2008) beskriver som finns på socialkontoret menar han att de grupper som arbetar med behandling har högre status än försörjningsstödsgrupperna. Liljegren (2008) menar också att det är högre status att arbeta med barn och ungdomar än med vuxna. Samtidigt hävdas det att det finns en outtalad norm att den handläggare som arbetar med ekonomin ska informera behandlingshandläggaren men inte vice versa. Enligt Liljegrens (2008) analys verkar det alltså anses att behandlingsgrupperna på olika sätt agerar för att grupperna som arbetar med försörjningsstöd underordnas i statushierarkin.

I min undersökning bekräftas Liljegrens (2008) slutsatser att de som arbetar i försörjningsstödsgruppen tillskrivs lägre status än de som arbetar med behandling. Man hävdade dock att det arbete man utför på försörjningsstöd är lika krävande som det mer behandlingsinriktade arbetet. Behandlingsgrupperna i Liljegrens (2008) undersökning menade att det arbetet de utför är mer krävande än det arbete som försörjningsstödsgrupperna utför.

Hur man ser på sitt och andra gruppers arbete har till viss del betydelse för yrkets status och vilken status man själv tillskriver sitt eget arbete.

Status är enligt Herzbergs motivationsteori en hygienfaktor, yttre faktor som fungerar för att motverka vantrivsel i arbetet (Jacobsen & Thorsvik 2002). Intervjupersonerna var generellt sett överens om att statusen i arbetet med försörjningsstöd anses som lågt. Att ha ett yrke som anses ha en låg status innebär dock inte att intervjupersonerna inte trivs med sitt arbete. Det de intervjuade beskrev var dock att det skulle kännas bättre om yrket i sig hade en något högre status men att det inte påverkar det dagliga arbete som utförs. Synen på arbetet bör förändras både generellt sett ur ett samhällsperspektiv men även från kollegor på andra avdelningar inom socialtjänsten. Att öka kunskapen om arbetet med försörjningsstöd och dess innehåll anses vara en viktig punkt för att få förutfattade meningar om arbetet att försvinna.

7.4 Sammanfattning

Upplevelsen och betydelsen av att kunna se att man gjort en skillnad i och med en viss insats är av vikt för de intervjuade socialsekreterarna. Betydelsen av att kunna se ett resultat och att insatsen man har genomfört har inneburit en förändring för klientens bästa. Att vara med och skapa denna förändring påverkar socialsekreterarnas motivation.

Uppfattningen av arbetets innehåll visar att socialarbetarna upplever en hög grad av självständighet och eget ansvar i arbetet. Arbetet beskrivs som intressant, varierande och utmanande vilket upplevs som en motiverande faktor. Andra aspekter de upplever som motiverande i sitt arbete är mötet med klienten och känslan av att kunna hjälpa och göra skillnad.

Feedback och återkoppling på utfört arbete lyfter intervjupersonerna fram som viktigt i det dagliga arbetet. Feedback bör inte enbart komma från chefen utan där har även kollegorna en viktig roll i att ge konstruktiv kritik på det arbete man utfört. Kollegorna har även en viktig roll i att utbyta idéer och öppna nya synvinklar i enskilda ärenden som i sig upplevs som något tyngre. Att ha kontinuerliga möten och gruppträffar med kollegor upplever intervjupersonerna som mycket viktiga och framförallt de som arbetat under en kortare tid menar att dessa möten bidrar till nya erfarenheter och kunskaper.

En av de aspekter som kan påverka motivationen negativt är då klienterna inte är motiverade och vill genomgå en förändring. Att arbeta med ”omotiverade” klienter beskrivs av vissa intervjupersoner som en form av kamp där man inte drar åt samma håll.

Den syn som finns på arbetet med ekonomiskt bistånd där vissa menar att arbetet ”bara handlar om pengar” ger enligt intervjupersonerna en missvisande bild på vad arbetet innebär. Arbetet med ekonomiskt bistånd beskrivs handla om så mycket mer och där pengarna i sig inte är det huvudsakliga syftet med besöken. Istället handlar det utifrån socialsekreterarnas perspektiv om att skapa en helhetsbild och undersöka de bakomliggande orsakerna till vad det är som gör att individen inte kan försörja sig själv.

8. Avslutande diskussion

Syftet med denna studie har varit att belysa socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd utifrån frågor som berör socialsekreterarnas motivation och engagemang i och för sitt arbete. Jag har använt mig av en kvalitativ metod och för att kunna fånga socialarbetarnas upplevelser och erfarenheter har jag intervjuat sex stycken socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd.

När det gäller den första frågeställningen vad socialarbetaren anser organisationens roll är för att främja motivationen och engagemanget har chefen visat sig ha en viktig roll. Chefen beskrivs ha en positiv påverkan på motivationen och har därför en viktig uppgift i att ge stöd i rollen som socialsekreterare. Att ha en chef som är och upplevs närvarande anses vara en viktig del i arbetet. En annan viktig aspekt var att chefen visar en tilltro till sina anställda och står bakom de beslut som tas. Feedback och erkännande på ett utfört arbete var även det en aspekt som intervjupersonerna anser främjar motivationen. Att få beröm och bekräftelse på utfört arbete bör både komma från chefen men även från arbetskollegorna. Framförallt ansågs stöd var viktigt när man hade att hantera som man upplevde det tyngre ärenden där det behövdes nya infallsvinklar och idéer. Relationerna mellan chef och underordnad samt mellan kollegor är viktigt vad gäller trivseln på arbetsplatsen men även när det gäller utbytet mellan kunskaper och erfarenheter.

När det kommer till den yttre belöning organisationen ger genom lönen var intervjupersonerna relativt överens om lönens betydelse. De intervjuade menade att lönen inte

har någon större betydelse för hur man utför sitt jobb och att man nog valt fel yrke om man är ute efter att tjäna mycket pengar. Dock var man genomgående överens om att lönen är för låg för det arbete man ändå utför.

Organisationen har en viktig roll i att främja socialsekreterarnas motivation och tillfredsställelse med arbetet. Just frågor kring de anställdas motivation och engagemang uppfattade jag under min undersökning inte var så vanligt att man försökte ta reda på från ledningens håll. Jag anser att om man som organisation vill ha motiverade anställda måste man ta reda på vad de anställda upplever främjar deras motivation. Om uppfattningarna skiljer sig åt mellan vad ledningen och de anställda anser påverkar motivationen i positiv riktning blir det svårt att ha samma målsättningar och tillvägagångssätt. Därför anser jag att det är viktigt att ledningen tar reda på vad de anställda anser vara faktorer som påverkar motivationen och engagemanget i positiv riktning. Tar man från ledningens håll reda på vad som främjar motivationen, engagemanget och trivseln på arbetsplatsen menar jag att det kan minska exempelvis graden av personalomsättning.

När det gäller den andra frågeställningen om hur relationen mellan socialarbetarens arbetsuppgifter och socialarbetarens motivation och engagemang ser ut visade resultaten att arbetsuppgifterna ansågs som intressanta, utmanande och varierande. Intervjupersonerna menade också att ingen dag är den andra lik vilket innebär att de upplevde en bred variation i arbetet. Detta har med att göra att man i arbetet med försörjningsstöd möter många människor med skiftande problematik och bakgrund. Intervjupersonerna var överens om att mötet med människor var en stor drivkraft i arbetet och en av de viktigaste arbetsuppgifterna. Den kanske allra största drivkraften var känslan av att kunna hjälpa andra vilket alla intervju personer hade högt upp på agendan.

När det gäller den tredje frågeställningen hur socialsekreteraren kopplar sin motivation och sitt engagemang till brukarnas problematik handlar det även här mycket om viljan att hjälpa men framförallt att se en förändring i brukarnas situation. De intervjuade var överens om att viljan att hjälpa var väldigt stark och en stor drivkraft i arbetet. En mycket viktig del i arbetet vara att arbeta för att klienten själv skulle bli motiverad och vilja göra en förändring. Att viljan att hjälpa är stark, att hjälpa människor till en förändring i deras situation är viktiga aspekter för hur man som socialarbetare upplever sin arbetssituation. Just denna önskan att

kunna hjälpa andra samt att jobba med människor överhuvudtaget kan vara ett starkt motiv till varför man valt socialarbetaryrket från första början.

När det gäller den sista frågeställningen vad socialsekreteraren anser ökar respektive minskar deras motivation och engagemang har resultaten från min studie visat på betydelsen av att kunna se ett resultat är viktigt. Att kunna se ett resultat i arbetet är en positiv aspekt på motivation för socialsekreterarna. Upplevelsen av att insatsen man genomfört har inneburit en förändring för klienten är en viktig drivkraft i arbetet.

Det som upplevdes ha en negativ effekt på socialarbetarnas motivation handlar om klienter som de beskriver som omotiverade. En omotiverad klient beskrivs som en person som är svår att få kontakt med och som inte vill någonting med sin situation. Det socialarbetarna beskriver handlar här om att klienterna själva måste vara motiverade och ha en vilja för att förändra sin situation för att man ska nå ett tillfredsställande resultat. Men frågan är väl om man hela tiden kan förvänta sig motiverade klienter som har en vilja att förändra sin situation. En viktig del i arbetet blir då att handla om att man som socialarbetare ska hitta vägar för att klienterna själva ska bli motiverade och vilja förändra sin livssituation.

När det gäller undersökningens frågeställningar har resultaten visat att det finns ett flertal aspekter i arbetet med ekonomiskt bistånd som socialarbetarna upplever som motiverande även fast arbetet ofta beskrivs som enformigt och mindre intressant. Socialarbetarna upplever också att de kan känna en tillfredsställelse och trivsel i arbetet.

Socialarbetarna menar att deras arbetsuppgifter är intressanta, varierande och utmanande och att de i sig har en positiv påverkan på att de blir motiverade i sitt arbete. Organisationen i sig och framförallt chefens roll i denna har en viktig uppgift i att fungera som stöttande och ge återkoppling på utfört arbete. Upplevelsen och känslan av att vilja hjälpa människor som har försörjningsproblem har varit en starkt återkommande aspekt, vilken är en grundsyn som bör genomsyra allt socialt arbete.

Slutsatser man kan dra av studien är att vad man gör i sitt arbete, vilka arbetsuppgifter man har och innehållet i dessa kan vara avgörande för att man ska bli motiverad och trivas på sin arbetsplats. För att trivas på sin arbetsplats är det även viktigt att arbetsmiljön är tillfredsställande och att man trivs med sina arbetskolligor och de relationer som skapas.

8.1 Framtida forskning

Under mitt arbete med denna studie har ytterligare frågeställningar väckts som skulle vara av intresse att vidare undersöka. Intressant skulle vara att studera anställda socialarbetares motivation utifrån chefers och ledningens perspektiv. Detta genom att undersöka vad chefen/ledningen anser att de anställda socialarbetarna motiveras av. Detta skulle kunna ge en ytterligare dimension till socialarbetares motivation och skapa bättre förutsättningar för ökad motivation hos socialarbetarna. Det skulle även kunna användas för att jämföra de olika perspektiven.

Det skulle också vara av intresse att närmare studera chefers effekt på socialarbetares motivation utifrån olika ledarskapsstilar. I vilken utsträckning skulle socialarbetares motivation kunna påverkas av vilken ledarskapsstil som finns på arbetsplatsen. Kan en ledare som fördelar ansvaret och låter anställda vara med och bestämma, främja motivationen i större utsträckning än en mer strikt och odemokratisk ledare som vill bestämma det mesta? Vilka skillnader på de anställdas motivation skulle man kunna skönja utifrån dessa olika ledarskapsstilar?

En sista aspekt som väckt mitt intresse för vidare undersökning skulle vara att studera hur klienternas motivation kan påverka arbetet och socialarbetarnas motivation.

Denna studie har väckt en hel del funderingar och frågeställningar kring motivationens betydelse för socialarbetaren och ämnet ger utrymme för framtida forskning utifrån flertalet olika perspektiv.

9. Referenslista

Akademikerförbundet SSR: Andersson, S. Modig, A. & Lindgren-Åsbring, M. Akademikerförbundet SSR, Synovate TEMO (2008). *Socialsekreterare om sin arbetssituation*. Akademikerförbundet SSR.

Andersson, G. & Swärd, H. (2008) ”Etiska reflektioner”. I Meeuwisse, A. & Swärd, H. & Eliasson-Lappalainen, R. & Jacobsson, K. (red.): *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur & Kultur.

Andersson, Å. (2009) *Vad är det som är så tungt? En studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor*. FoU Centrum för Vård, Omsorg och Socialt arbete. FoU-rapport 54:2009

Berglund, R. (2010) *Engagemang efterfrågas. Hur tre tillverkande företag söker medverkan från sina medarbetare när de inför Lean*. Göteborgs Universitet: Institutionen för arbetsvetenskap.

Bolman, L.G. & Deal, T.E. (2005) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Carlsson, L & Wallenberg, J (1999) *Lön – motivation – arbetsresultat. En vetenskaplig undersökning om sambanden*. Svenska Kommunförbundet.

Dellgran, P. & Höjer, S. (2003) *Forskning i praktiken. Om den seniora forskningens innehåll och socionomers forskningsorientering i socialt arbete*. Socialt arbete – En nationell genomlysning av ämnet. Högskoleverkets rapportserie 2003:16R. Stockholm: Högskoleverket.

Giffords, E.D. (2003) ”An Examination of Organizational and Professional Commitment Among Public, Not-for-profit, and Proprietary Social Service Employees”. *Administration in Social Work*, Vol. 27(3), 5-23.

Giffords, E.D. (2009) ”An Examination of Organizational Commitment and Professional Commitment and the Relationship to Work Environment, Demographic and Organizational Factors”. *Journal of Social Work*, 9(4), 386-404.

Hasenfeld, Y. (1983): *Human Service Organizations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Herzberg, F. & Mausner, B. & Snyderman, B B. (1959) *The motivation to work*. New York: Barnes & Noble.

Jacobsen, D.I. & Thorsvik, J. (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Studentlitteratur.

Jönsson, S. Tranquist, J. & Petersson, H. (2003). *Mellan klient och organisation – psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor*. Lund: Sociologiska institutionen.

Jönsson, S. (2006) "Klientarbetets betydelse för upplevelsen av arbetsmiljön – en studie av socialsekreterare". I Petersson, H. & Leppänen, V. & Jönsson, S. & Tranquist, J. (red.): *Villkor i arbete med människor – en antologi om human servicearbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Jönsson, H. (2010) *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete*. Malmö: Liber.

Kovach, K. A. (1987) "What motivates Employees? Workers and supervisors give different answers". *Business Horizons*, Vol. 30 No. 5, September-October, 58-65.

Liljegren, A. (2008) "Byråkrater, flummare och andra: Om mikropolitiska konstruktioner på socialkontor". *Socionomen* 3/2008. Socionomens forsknings supplement. 0283-1929. 3, 15-27.

Lipsky, M. (1980) *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Minas, R. (2008) "Arbete med ekonomiskt bistånd II. Exemplet mottagning av nya socialbidragsklienter". I Bergmark, Å. & Lundström, T. & Minas, R. & Wiklund, S. (red.): *Socialtjänsten i blickfånget. Organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur & Kultur.

Nationalencyklopedin (2011) <http://www.ne.se>. (2011-12-21).

Palm, K. (2008) *Det riskabla engagemanget – Om regenerativ utveckling av mänskliga resurser, eldsjälar och ledarskap i radikal utveckling*. Stockholm: Kungliga Tekniska Högskolan, KTH. Institutionen för Industriell Ekonomi och Organisation, Enheten för Industriell Arbetsvetenskap.

Schou, P. (1991) *Arbetsmotivation – en studie av ingenjörer*. Stockholm: IMIT, Institute for management of innovation and technology.

Socialstyrelsen (2003) *Ekonomiskt bistånd. Stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

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

Wikman, A. (2005) *Om arbetsengagemang och andra motiv för arbetet än de ekonomiska*. Arbetsliv i omvandling 2005:4. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Wiley, C. (1997) "What motivates employees according to over 40 years of motivation surveys". *International Journal of Manpower*, Vol. 18 No. 3, 263-280

Wolvén, L-E. (2000) *Att utveckla mänskliga resurser i organisationer*. Studentlitteratur.

10. Bilagor

10.1 Bilaga 1

Information om deltagande

Hej!

Mitt namn är Johan Andersson och jag läser 6:e terminen på Socialhögskolan i Lund. Under denna termin ska jag skriva min C-uppsats, omfattande 15 högskolepoäng. I detta uppsatsarbete har jag för avsikt att fördjupa mig i frågor som berör relationen, socialarbetaren och klienten.

I min uppsats kommer jag att använda mig av kvalitativ metod och intervjua biståndshandläggare i deras arbete med ekonomiskt bistånd. Intervjuerna kommer att handla om t.ex. arbetsuppgifter, arbetsförhållanden, förutsättningar i arbetssituationen som påverkar de anställdas engagemang och motivation. Min förhoppning är att få ta del av era erfarenheter, upplevelser och kunskaper.

Varje intervju kommer att ta ca 1 timma. Intervjuerna kommer att spelas in men deltagarna garanteras anonymitet.

Jag kommer heller inte att ange vilken arbetsplats jag studerat. Anonymiteten kommer att bevaras under hela processen, från den första kontakten till den slutgiltiga presentationen av information. Som intervjuperson har man även rätt att när som helst avbryta sin medverkan.

När min C-uppsats är examinerad kommer jag att skicka den till er om så önskas.

Jag vill på förhand tacka för att ni vill vara med och dela era kunskaper, upplevelser och erfarenheter.

Det är tack vare er mitt arbete med min C-uppsats kan genomföras!

Om du har några frågor får du gärna kontakta mig via telefon eller mejl, se nummer och adress nedan.

Med vänliga hälsningar

Johan Andersson

Telefon:

E-mail:

Handledare för uppsatsen är Norma Montesino.

Telefon:

E-mail:

10.2 Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrundsfrågor

- Ålder?
- Utbildning?
- Vad gjorde att du ville arbeta med socialt arbete?
- Antal år som yrkesverksam inom socialt arbete?
- Antal år på nuvarande tjänst?
- Var har du arbetat tidigare?

Arbetsuppgifter

- Vilka är dina huvudsakliga arbetsuppgifter?
- Om du skulle beskriva arbetet, hur skulle du då beskriva det?
- Hur upplever du ditt arbete, ta gärna upp både positiva och negativa aspekter i arbetet?
- Anser du att förutsättningarna finns för att göra ett bra arbete med de klienter du möter? – förklara.
- Resurser (tid, pengar och personal) Kan du se att tillgången på resurser påverkar ditt arbete med klienterna? Positivt/negativt?
- Känner du att du hinner med ditt arbete i den mån du önskar? Om nej – varför, vad skulle kunna vara annorlunda?
- Vad tycker du själv skulle vara av vikt att förbättra i din arbetssituation, i ditt arbete med ekonomiskt bistånd?
- Vad anser du generellt sett om arbetet med ekonomiskt bistånd?
- Hur anser du att din arbetssituation ser ut (eget ansvar, självständighet, stressigt, utmanande, givande)?
- Hur tycker du dina arbetsförhållanden ser ut (vad gäller exempelvis arbetstid, arbetsfördelning, handledning etc.)?
- Hur upplever du arbetsmiljön, generellt sett?

Regler och riktlinjer

- Anser du att det finns tydliga regler och riktlinjer i hur ditt arbete ska utföras? Hur ställer du dig till dessa regler och riktlinjer?

- Vad anser du regler, riktlinjer och arbetsbelastning har för effekt på resultatet av ditt arbete?
- När det gäller arbetsuppgifter som ingår i ditt arbete. Är du fri att välja bort vissa arbetsuppgifter? Vem bestämmer vad du måste göra och hur bestäms det?
- Känner du dig hjälpt av de regler och riktlinjer som finns att följa eller känner du dig begränsad i ditt arbete? – förklara.

Motivation

Motivationsfaktorer – (tillfredställelse med arbetet och prestationen)

- Vilka drivkrafter finns bakom ditt val att arbeta med socialt arbete (ekonomiskt bistånd), valt det yrke du valt?
- Upplever du sig som anställd vara en viktig resurs för verksamheten? På vilket sätt visar sig detta?
- Upplever du att du får ett erkännande/feedback i det arbete du gör på din arbetsplats?
- Vad, gör dig motiverad i ditt arbete? Beskriv vad som motiverar dig i dina specifika arbetsuppgifter?
- Vad innebär eget ansvar för dig relaterat till ditt arbete?
- Anser du att det finns möjligheter till personlig utveckling i ditt arbete, att du lär dig nya saker? Berätta.
- Hur trivs du på din arbetsplats, vill du stanna kvar på denna arbetsplats? Varför?

Hygienfaktorer – (tillfredsställelse eller känsla av missnöje)

- Anser du att det finns vägledning, rådgivning och handledning från chefen vid oklarheter? Berätta.
- Vad innebär status för dig i ditt yrke? Vilken status anser du att ditt yrke har?
- Anser du att det finns möjligheter till samarbete mellan kollegor på din arbetsplats? Hur tycker du att samarbetet mellan dina kollegor fungerar på din arbetsplats?
- Vad innebär anställningstrygghet för dig?
- På vilket sätt påverkas du av verksamhetens målsättningar, strategier och värderingar?
- Vilken betydelse har verksamhetens mål och värderingar för hur du utför ditt arbete? Positivt/negativt?
- Tycker du att lönen har någon betydelse för hur du utför ditt arbete? På vilket sätt är lönen viktig/betydelsefull?

Engagemang

- Vad betyder arbetet för dig?
- Vad får dig att känna engagemang i arbetet med klienterna? Vad gör dig engagerad i ditt arbete?
- När du är som mest engagerad, hur är du då?
- Berätta om en situation/fall som har fått dig att bli väldigt engagerad?
- Berätta om en situation som har skapat motsatsen till engagemang?
- Anser du att du har en vilja att bidra för verksamhetens bästa även utanför dina direkta arbetsuppgifter? – vad beror detta på?
- Anser du att man måste vara engagerad för att kunna arbeta här? Varför?
- Vad anser du att själva organisationen bidrar med för att främja engagemanget hos dig som anställd? Ledningen? Arbetskamrater?
- Vilka hinder kan du se när det gäller ditt engagemang i ditt arbete?

Övriga frågor eller funderingar?