

En utmaning eller en möjlighet? - en kvalitativ studie om socialsekreterares beslutsfattande och handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd

Michaela Guldrotth & Arbana Halili

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)
HT 13



Handledare: Yvonne Johansson

Abstract

Author: Arbana Halili & Michaela Guldth

Title: En utmaning eller en möjlighet? - en kvalitativ studie om socialsekreterares beslutsfattande och handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd

Supervisor: Yvonne Johansson

Assessor: Stig Linde

The purpose of this study was to study the factors which affect the decisions made by social workers who deal with financial assistance, as well as examine how the social workers perceive the discretion that the Social Services Act allows and how they think the discretion affects their work and their decisions. Since the purpose was to explore the experience of social workers, we have used a qualitative method. Our empirical material is made up of seven semi-structured interviews. To be able to analyze the empirical data in its relationship to the study and the questions asked in the study we have used Michael Lipskys theory about “street level bureaucrats”. We came to the conclusion that the client’s needs and personal responsibility, the guidelines of the organization, as well as the time there is to spend on cases are some of the leading factors when it comes to the making of decisions. As to how social workers perceive the discretion, colleagues play an important role when it comes to interpreting it. Social workers think the discretion is crucial to their work. Through the discretion they manage the needs of the individual. It also turned out that the discretion can leave room for arbitrariness.

Keywords: Financial assistance, discretion, decision-making, social services act, street-level-bureacrauts, street-level-bureacracy

Nyckelord: Ekonomiskt bistånd, handlingsutrymme, beslutsfattande, socialtjänstlagen, gräsrotsbyråkrati, gräsrotsbyråkrat

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till de fantastiska socialsekreterare som har avsatt tid för att medverka i denna studie. Utan er hade studien inte varit möjlig att genomföra!

Vi vill även tacka vår handledare, Yvonne Johansson, för alla kloka tips och idéer, samt Oscar Petersson och Arita Halili för goda råd.

Michaela Guldrotth & Arbana Halili

Lund, januari 2014

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Inledning	5
1.2 Syfte och frågeställningar	6
1.3 Begrepp.....	6
1.3.1 Förtydliganden	7
1.4 Bakgrund	7
1.4.1 Socialtjänstlagen.....	8
1.4.2 Handlingsutrymme	9
2. Metod	10
2.1 Arbetsfördelning	10
2.2 Metodval	10
2.3 Metodens begränsningar	11
2.4 Urval	13
2.5 Insamling och bearbetning av material.....	14
2.6 Metodens tillförlitlighet.....	16
2.6.1 Reliabilitet	16
2.6.2 Validitet.....	17
2.7 Etiska överväganden.....	17
3. Tidigare forskning	19
3.1 Material.....	19
3.2 Handlingsfrihet	19
3.3 Lagstiftningen	20
3.4 Gräsrotsbyråkraten.....	21
3.5 Organisatoriska begränsningar	21
4. Teori	22
4.1 Val av teori	22
4.2 Organisationen och dess förutsättningar.....	23
4.3 Handlingsutrymme	24
4.4 Beslutsfattande.....	24
5. Resultat och analys	25
5.1 Presentation av respondenterna samt kommunerna.....	26
5.2 Delegation.....	26

5.3 Politik.....	27
5.4 Riktlinjer.....	28
5.5 Kollegor.....	30
5.6 Respondenternas personligheter.....	30
5.7 Klientens personliga ansvar.....	32
5.8 Klientens behov.....	32
5.9 Mötet.....	33
5.10 Arbetsbelastning.....	34
5.11 Tid.....	35
5.12 Handlingsutrymmets utformande och betydelse.....	36
5.12.1 Makt.....	38
5.13 Resultatsammanfattning.....	39
6. Slutdiskussion.....	40
6.1 Vilka faktorer upplever socialsekreterare styrande för beslutsfattandet inom verksamheten?.....	40
6.2 Vad anser socialsekreterarna om det handlingsutrymme som socialtjänsten ger utrymme för?.....	41
6.3 Hur anser socialsekreterarna att det handlingsutrymme som socialtjänsten medger påverkar deras arbete och beslutsfattande?.....	42
7. Litteraturlista.....	44
Bilaga 1. Informationsbrev.....	46
Bilaga 2. Frågeguide.....	48

1. Inledning

1.1 Inledning

” ... Det är näst intill omöjligt för oss socialsekreterare att utföra ett rättssäkert arbete i dag.” (gp.se).

Detta citat är ingen ovanlig syn i den offentliga debatten gällande socialsekreterare och deras arbetssituation idag. Stress, hög arbetsbelastning och bristande rättssäkerhet för den enskilde är ord som ofta nämns i samband med socialsekreterares arbetssituation. Den offentliga debatten rymmer, trots socialsekreterares blygsamma plats, otaliga inlägg av socialsekreterares protest över den ökade arbetsbelastningen med hotad rättssäkerhet som följd. Hur ser egentligen arbetet ut för socialsekreterare idag?

Socialsekreterare på socialtjänsten arbetar under socialtjänstlagen. De arbetar under en ramlag vars konstruktion ger utrymme för tolkning för de som tillämpar lagstiftningen; kommunerna och domstolarna (Regeringen, 2013). Konstruktionen medför ett handlingsutrymme, vilket är ständigt närvarande i socialsekreterarnas arbete och detta kan medföra skillnader i hur kommunerna tillämpar lagen. Det verkar råda blandade åsikter om socialtjänstlagens konstruktion. I den offentliga debatten höjer kritiker sina röster över att utformningen av socialtjänstlagen leder till rättsosäkerhet för den enskilde medan andra påstår att en detaljutformning skulle göra det omöjligt att anpassa sig till den enskilde och dennes behov. Genom debatten väcktes vårt intresse för socialsekreterarnas handlingsutrymme.

I socialtjänstlagen står att människors jämlikhet i levnadsvillkor ska främjas (Thunved, 2012). Samtidigt verkar det som att arbetet kan bedrivas på olika sätt beroende på socialsekreterare och kommun. Socialtjänstlagen ger socialsekreterare utrymme att anpassa sina insatser till klienternas önskemål och behov men exakta preciseringar om hur detta ska gå till ges inte. Socialsekreteraren ska använda sig av sin kunskap och kompetens för att bedöma rimligheten i sina beslut samtidigt som de ska agera utifrån organisationens riktlinjer (Byberg, 2002). Vad innebär då en ramlag som socialtjänstlagen och vilket handlingsutrymme skapar den för socialsekreteraren?

Då det verkar som att socialsekreterare har ett antal faktorer att förhålla sig till blev vi intresserade av hur socialsekreterare faktiskt förhåller sig till handlingsutrymmet. Hur

påverkar det deras beslutsfattande och vad anser de om handlingsutrymmet? Hjälper det dem i sitt arbete eller mynnar det ut i förvirring? Samtidigt är vi intresserade av vad som faktiskt styr beslutsfattandet för socialsekreterare på ekonomiskt bistånd, då det som tidigare nämnts verkar som att socialsekreterare konstant måste förhålla sig till en rad olika faktorer. Eftersom socialsekreterare verkar ha en blygsam plats i den offentliga debatten anser vi det vara viktigt med studier som belyser socialsekreterares arbete.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka socialsekreterares, inom ekonomiskt bistånd, syn på vilka faktorer som är styrande i deras beslutsfattande inom ramen för socialtjänstlagen. Likaså att undersöka vad socialsekreterarna anser om sitt handlingsutrymme och hur detta påverkar deras beslutsfattande.

Frågeställningar:

- Vilka faktorer upplever socialsekreterare styrande för beslutsfattandet inom verksamheten?
- Vad anser socialsekreterare om det handlingsutrymme som socialtjänstlagen ger utrymme för?
- Hur anser socialsekreterarna att det handlingsutrymme som socialtjänsten medger påverkar deras arbete och beslutsfattande?

1.3 Begrepp

Ramlag: Med ramlag avses i denna uppsats en lag av allmän karaktär där man i så stor utsträckning som möjligt undvikit detaljföreskrifter. Verksamheten som styrs av lagen styrs av de mål och delmål som anges i den.

Socialtjänstlagen: Socialtjänstlagen är den lag vilka socialsekreterarna i denna uppsats arbetar under. Då de arbetar på en offentlig förvaltning och med socialt arbete är det denna lag som styr deras arbete. Socialtjänstlagen är en målinriktad ramlag där mål och delmål anges i lagen

men inga detaljföreskrifter om hur man ska uppnå dessa. På grund av socialtjänstlagens konstruktion finns det utrymme för tolkning för de som tillämpar lagstiftningen: kommunerna och domstolarna.

Livsöring i övrigt: ”Med begreppet (livsöring i övrigt) avses alla de olika behov som den enskilde kan ha för att tillförsäkra sig en skäligen levnadsnivå som inte omfattas av försörjningsstödet...” (Socialstyrelsen, 2003:61, Ekonomiskt bistånd – stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten).

Handlingsutrymme: Med handlingsutrymme menar vi i denna uppsats är de ramar socialtjänstlagen, delegationsordningarna, och rutiner inom verksamheten som ger socialsekreteraren utrymme att röra sig inom i sitt arbete.

Handlingsfrihet: Med handlingsfrihet menar vi i denna uppsats är den möjlighet den enskilde har att fatta egna beslut och hur besluten ska fattas inom ramen för handlingsutrymmet. Den möjlighet som varje anställd har att agera inom den formella ramen.

1.3.1 Förtydliganden

Beslutsfattande: Uppsatsens första frågeställning berör vad som blir styrande i socialsekreterares beslutsfattande inom ekonomiskt bistånd. Med beslutsfattande menar vi här de formella beslut en socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd tar. Ordet beslut har skrivits i andra delar av uppsatsen och här menar vi ordet beslut för vad det är: exempelvis avgörande eller bestämmande (synonymer till ordet beslut).

1.4 Bakgrund

För att kunna tillägna sig studiens resultat och analys redovisar vi i detta avsnitt den bakgrund som krävs för att kunna göra detta. Vi kommer att beskriva socialtjänstlagen och dess utformning, vad handlingsutrymme är för något samt vad för betydelse det får för socialsekreteraren.

1.4.1 Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen är utformad som en målinriktad ramlag och detta lämnar en stor frihet för den enskilde kommunen att utforma arbetet med ekonomiskt bistånd utifrån egna politiska mål och riktlinjer. Lagen anger mål för verksamheten och vilka resultat som ska uppnås men inte på vilket sätt det ska göras (Socialstyrelsen, 2003). Det nämns ofta att ramlagstiftningen inom socialpolitiken ger ett större utrymme för beslutsfattaren att ta hänsyn till den enskilde personens önskemål och behov (Hetzler, 1984). Skillnader mellan kommuner gör det motiverat att vissa olikheter finns i socialtjänstens uppbyggnad och verksamhet. En detaljerad lag skulle försvåra arbetet för huvudmän att anpassa verksamheten till de lokala behoven; genom en ramlagskonstruktion ges möjlighet att vara flexibel och se till den enskilda kommunen och verksamhetens behov och förutsättningar. Kommunerna anses själva ha kunskapen att bedöma vilka behov som finns. Detta får dock inte bli på bekostnad av likvärdig kvalitet på vården för alla. Det ursprungliga skälet till Socialtjänstlagens formulering och ramlagskonstruktionen kan tänkas vara svårigheten att annars ha möjlighet att täcka alla ärenden där rätten till bistånd kan föreligga (Socialstyrelsen, 2006). Den 1 januari 2002 trädde den nya socialtjänstlagen in. Tanken var att den skulle bli mer lättillgänglig och överskådlig, men för socialarbetarna har det inte blivit någon förändring trots att det under de senaste tjugo åren har visat sig att detaljbestämmelser i vissa fall är nödvändigt (Regeringen, 2005).

Hetzler & Ericsson (1982) skriver om ramlagar i *Rätten som möjlighet*, där författarna menar att man i Sverige har gått från en kasuistisk anda där man förespråkar detaljregleringar till att försöka minska antalet lagar genom att göra de mer allmänna i sin karaktär, d.v.s. ramlagar. Hetzler och Ericsson menar att lagens allmänna karaktär har inneburit svårigheter för tillämparen att tolka lagen, var vid man har varit tvungen att utfärda tillämpningsbestämmelser. Thunved (2012) tar i *Nya sociallagarna. Med kommentarer, lagar och förordningar som de lyder den 1 januari 2012* också upp detta och menar att parter från olika utgångslägen krävde preciseringar i lagen under bland annat tidigt 90-tal. Regeringen tillsatte därmed Socialtjänstkommittén vars uppgift var att göra en översyn av lagen. Kommitténs arbete var klart 1994 och efter remissbehandling och beredning lade regeringen fram prop.1996/97:124 *Ändring i socialtjänstlagen* (ibid). De huvudsakliga förslagen antogs av riksdagen efter riksdagsbehandling (SoU 1996/97:18) och lagändringar trädde i kraft den 1

januari 1998 (ibid.). Det framgår att avsaknaden av detaljregleringar till viss del har inneburit problem för tillämparna av lagen och därmed har krav ställts på preciseringar.

Thunved (2012) skriver vidare om socialbidrag som det stöd med fullständig individuell behovsprövning. Med försörjningsstöd kan personen få stöd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Vad som ingår i "försörjning" är preciserat i lagen medan livsföring i övrigt inte är det. Thunved menar att kommunerna idag fortfarande har stor frihet att anpassa sina insatser efter de behov och önskemål som finns inom kommunen (ibid.).

1.4.2 Handlingsutrymme

Svensson et al (2008) skriver i *Handlingsutrymme - Utmaningar i socialt arbete* om vad handlingsutrymme kan vara och innebära för socialsekreterare. De menar att handlingsutrymmet skapas i samspel mellan organisationen som socialarbetarna arbetar för samt professionen. Handlingsutrymmet innebär inte nödvändigtvis regler eller avsaknaden av regler utan att socialsekreterarna har möjlighet att röra sig mellan regler (ibid.). Då handlingsutrymmet skapas i samspel mellan organisation och profession innebär handlingsutrymmet bland annat att socialsekreteraren har en möjlighet att välja hur de ska agera utifrån det utrymme som organisationens uppdrag ger. Författarna menar att socialsekreterarna ska ha kunskap och kompetens att bedöma rimligheten i sina beslut. Det verkar som att socialsekreterare ska följa organisationens regler samtidigt som de ska använda sig av sin kunskap och kompetens för att röra sig mellan reglerna vilka organisationen satt upp.

Socialtjänstlagens utformning leder till att socialsekreterarna ges ett stort handlingsutrymme. Detta skulle kunna innebära att både handläggning och beslutet kan komma att påverkas av vilken handläggare klienten får möta (Winge, 2011). Socialtjänstlagen som ramlag kan vara svår att omsätta i handling, den vida tolkningen innebär ökat handlingsutrymme för både organisationen och den enskilde yrkesutövaren. De vagt formulerade målen gör att det uppstår svårigheter med beslutsfattandet inom organisationer; det blir svårt att få en fullständig överblick över de mål och delmål som finns samt veta vilka tillgängliga handlingsalternativ som finns att välja (Hetzler, 1984).

2. Metod

I detta avsnitt presenteras arbetsfördelning mellan författarna till uppsatsen. Vi presenterar även valet av metod, för- och nackdelar med metoden, samt resonemang kring etiska överväganden och hur vi har gått tillväga med vår empiri.

2.1 Arbetsfördelning

Vi, uppsatsförfattarna, har genomfört sju intervjuer. Vi har tillsammans gjort litteratursökningar, format teman ur intervjuerna samt analyserat empirin. Vissa delar har vi skrivit tillsammans medan andra delar av uppsatsen delats upp sinsemellan. Under arbetets gång har vi använt oss av Google DOCs för att ha kontinuerlig uppsyn över studien.

2.2 Metodval

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod. Bryman menar att denna metod lägger vikt vid hur människor tolkar och uppfattar sin sociala verklighet (Bryman, 2011). Då vi i vår undersökning är intresserade av hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd uppfattar sin arbetssituation utifrån det handlingsutrymme som socialtjänstlagen medger fann vi en kvalitativ metod som mest lämpad för vår undersökning.

Vi valde att använda oss av en kvalitativ intervju till vår undersökning, då intervjuer bland annat ger en inblick i människors upplevelser, känslor och attityder (May, 2013) samt ger utrymme för flexibilitet (Bryman, 2011) vilket gjorde att vi kunde följa upp intervjupersonens svar. Det ansåg vi behövdes för att samla in empiri i förhållande till vår studies syfte och frågeställningar. Efter att ha övervägt de olika formerna av kvalitativa intervjuer ansåg vi semistrukturerade intervjuer vara mest lämpad för vår uppsats. Den semistrukturerade intervjun är en mellanform av den fokuserade (ostrukturerade) och strukturerade intervjun och tillåter en större frihet att gå in i en dialog med intervjupersonen om intervjupersonen söker ett klargörande eller en fördjupning av ett svar trots från början specificerade frågor. Intervjupersonen tillåts genom den semistrukturerade intervjun svara i egna termer (May, 2013) vilket var önskvärt i vår undersökning då det är socialsekreterares uppfattning och

tolkning av deras handlingsutrymme vi är intresserade av. Således blev en intervjuform där intervjupersonerna i större utsträckning tillåts berätta öppet och fritt mer attraktiv för oss.

I intervjuerna utgick vi från en intervjuguide (se bilaga 2) där vi listade olika teman och frågeställningar som skulle beröras i vår intervju. Intervjupersonerna kunde sedan styra intervjun i den riktning de ville beroende av deras uppfattningar och tolkningar av våra teman och frågeställningar; dock inom ramarna för dessa. Detta för att vi skulle kunna få den information som var av vikt för studiens syfte samt för att kunna besvara våra frågeställningar (ibid.). Däremot blev vi inte begränsade av vår intervjuguide utan vårt fokus låg fortfarande på intervjupersonen och hur denne uppfattade handlingsutrymmet inom socialtjänstlagen och därmed fanns utrymme för flexibilitet.

I vårt val av metod har vi övervägt att använda oss av en kvantitativ metod. Med en kvantitativ metod såsom enkäter hade vi kunnat nå ut till en större grupp respondenter och därmed hade vi kunnat göra generaliseringar i större utsträckning, då fokus i en kvantitativ undersökning ligger i att kunna generalisera resultatet för att kunna hävda att resultatet av undersökningen även gäller individer som inte deltagit i undersökningen (Bryman, 2011). Vi har även övervägt kvantitativa intervjuer, s.k. strukturerade intervjuer. I strukturerade intervjuer använder man sig av i förväg bestämda frågor och frågorna ska ställas på samma sätt (samma formulering) och i samma ordning till alla respondenter. Detta för att målet med strukturerade intervjuer är att kontexten ska vara densamma för alla respondenter (ibid.). Med denna intervjuform kan man inte följa upp respondenternas svar eller ställa följdfrågor utan frågeschemat följs strikt. Vi skulle därmed få svårt att svara på våra frågeställningar med en kvantitativ metod då vi är intresserade av våra respondenters tolkningar och uppfattningar och med det krävs en flexibilitet i undersökningen. Flexibilitet är däremot möjligt i en kvalitativ intervju och därmed vårt val av metod.

2.3 Metodens begränsningar

Då vi under avsnittet metodval diskuterat vår valda metods förtjänster, kommer vi under detta avsnitt att diskutera begränsningarna med att använda sig av en kvalitativ metod och hur vi har förhållit oss till dem.

När kvalitativ metod används är det relevant att diskutera *bias*. Bias innebär att forskaren genom sin närvaro och sitt agerande under intervjun påverkar de svar hen får av intervjupersonen (Aspers, 2011). Aspers menar vidare att forskaren genom den relationsskapande interaktionen med intervjupersonen tolkar vad intervjupersonen säger och tvärtom, alltså är bias ofrånkomligt. Aspers menar att det man kan göra som forskare inför en intervju är att vara sig själv, vara förberedd och göra sitt bästa (ibid.). Detta har vi begrundat. Då ingen av oss har någon djupare erfarenhet av att intervjua har vi inför intervjuerna i denna studie genomfört testintervjuer (Ahrne & Svensson, 2013) med varandra där vi turades om att agera intervjuare och intervjuperson. Syftet med detta var främst att det skulle fungera som en övning för oss inför intervjuerna med socialsekreterarna så att vi i så stor utsträckning som möjligt skulle vara förberedda inför de semistrukturerade intervjuerna vi skulle genomföra. Tanken var även att vi på så vis skulle förbättra vår intervjuteknik (ibid.) samt känna oss mer bekväma i rollen som ”forskare”.

Bryman (2011) skriver om hur forskarens personliga åsikter och känslor finns med denne genomgående under undersökningen. Han menar att det är omöjligt för forskare i dagens läge att vara värderingsfria och att värderingarna kan dyka upp när som helst under forskningsprocessen. Han menar vidare att detta är vanligt förekommande bland forskare som använder sig av en kvalitativ metod. Exempel på vad som menas med att en forskare präglas av värderingar under en undersökning kan vara att forskaren på förhand är positivt eller negativt inställd till det fenomen denne ska undersöka (ibid.). Påverkan av värderingar kan förstärkas ytterligare när man använder sig av en kvalitativ metod så som intervjuer eftersom man möter individer på ett annat sätt än om man skulle använda sig av en kvantitativ metod i en undersökning. Vi är medvetna om att vi i egenskap som mänskliga varelser bär med oss personliga erfarenheter som i sin tur påverkar våra åsikter och värderingar. Det kan även komma att påverka hur vi analyserar och uppfattar empirin i vår undersökning. Genom att vara självreflekterande och kritiska till vårt förhållningssätt har vi i största möjliga mån kunnat genomföra en vetenskaplig undersökning. Bryman (2011) menar i likhet med oss att man under forskningsprocessen ska uppvisa reflexivitet och vara självreflekterande över den påverkan värderingar kan utgöra i undersökningen.

Ahrne & Svensson (2013) skriver om andra svagheter och begränsningar med att använda sig av intervjuer i en studie. De menar bland annat att en av svagheterna med en intervju är att de

ger en begränsad bild av ett fenomen. En annan svaghet är att vi inte kan veta om en människa gör vad de säger. Detta skulle ha kunnat bana väg för svårigheter för oss när vi tolkade och analyserade vår empiri om intervjupersonerna inte menat det vi tolkar (ibid.). Något vi använde oss av för att sträva efter att förhindra detta var respondentvalidering (Bryman, 2011). Med respondentvalidering menas att vi har efter transkribering av intervjuerna skickat transkriberingen till respondenterna för att denne ska få möjlighet att ta del av materialet samt komma med åsikter innan vi har använt oss av transkriberingen.

Något annat vi gjort för att i största möjliga mån genomföra en vetenskaplig undersökning är att vara självreflekterande och kritiska till vårt förhållningssätt. Det som hjälpt oss har varit att vara medvetna om vårt metodvals brister, då har vi kunnat redogöra för dessa under studiens gång samt kunnat vara kritiska till vår empiri och slutsats.

2.4 Urval

I urvalet av deltagare för studien har vi använt oss av målinriktat urval, vilket innebär att vi strategiskt har valt de deltagare som medverkat i studien. Vi gjorde ett urval av deltagare på basis av förbestämda kriterier, dessa kriterier var att de ska arbeta som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd samt att de ska fatta beslut utifrån socialtjänstlagen. Vi valde detta urval eftersom vi anser att deltagarna som valdes ut kunde ge oss representativa insikter om deras situation i en större grupp och förståelsen av en social företeelse (Bryman, 2011). Då vår uppsats handlar om socionomer inom ekonomiskt bistånd och deras syn på deras handlingsutrymme, samt vilka faktorer som påverkar deras beslutsfattande inom ramen för socialtjänstlagen var det aktuellt för oss att komma i kontakt med socionomer yrkesverksamma inom ekonomiskt bistånd. Vi förstod att denna yrkesgrupp kunde ge oss den empiri vi söker för att kunna besvara frågeställningarna i uppsatsen (Ahrne & Svensson 2011).

För att komma i kontakt med socionomer på ekonomiskt bistånd kontaktade vi respektive enhetschef inom kommunerna antingen via e-post eller telefon och ställde frågan om socialsekreterarna på enheten var intresserade att medverka till en intervju för vår studie. Några av socialsekreterarna, vilka har medverkat i denna studie, tog kontakt med oss medan någon enhetschef bestämde tid och mötesplats för intervju efter socialsekreterarnas samtycke.

Innan intervjuerna genomfördes skickade vi ett informationsbrev (se bilaga 1) till de socialsekreterarna som skulle medverka i studien.

Urvalspopulationen påverkades av den begränsade tid vi haft att genomföra studien. Tre intervjuer genomfördes i södra Sverige och fyra intervjuer genomfördes i Stockholmsområdet. Fördelen med att intervjua personer från flera organisationer, som vi har gjort, medför att säkerheten ökar i forskningsresultatet. Detta gör att studien inte hänger på en persons personliga åsikter om vad som blir styrande i tillämpningen av socialtjänstlagen samtidigt som säkerheten ökar när antalet personer man intervjuar kommer upp till omkring sex till åtta personer (Ahrne & Svensson 2011).

2.5 Insamling och bearbetning av material

Eftersom vi, författarna, till denna undersökning bor på olika orter var det praktiskt för oss att vi utförde intervjuerna var för sig. Vi har i diskussion med varandra och handledare kommit fram till att vi skulle genomföra 3-4 intervjuer var. Sammanlagt genomfördes sju intervjuer. Det kan tyckas obegrundat att vi valde att inte genomföra intervjuerna tillsammans; att det skulle ha varit fördelaktigt om vi genomfört de tillsammans då uppgifterna skulle kunnat fördelas att den ena av oss ställde frågorna medan den andra antecknade vad som var av betydelse för vår undersökning (Ahrne & Svensson, 2013). Vi har begrundat detta och kom fram till att intervjuformens frihet och flexibilitet gjorde det fullt möjligt för oss att själva genomföra intervjuerna. Alla intervjuer genomfördes på socialsekreterarnas kontor.

Under intervjuerna har vi använt oss av en diktafon samt mobilinspelning. Då vi genomförde intervjuerna var för sig kom vi fram till att det var praktiskt för oss då risken fanns att vi skulle förlora intervjupersonernas speciella ord och fraser om vi endast hade antecknat. Bryman (2011) menar att inspelningen är ett viktigt verktyg för den detaljerade analys som krävs vid kvalitativa undersökningar. Denna detaljerade analys krävs då det finns ett behov av att förstå intervjuens innehåll och kontext (May, 2013). För att kunna förstå intervjuens innehåll och kontext är det relevant att man kodar sin empiri (Jönson, 2010). Med kodning menas att man strukturerar sitt material i syfte att synliggöra mönster och samband (ibid.). Om man endast använder sig av anteckningar vid en intervju får man utgå från det vid kodningen av materialet: datan blir då av lägre kvalitet och man kan endast göra enklare kodningar. Jönson

menar att möjligheterna att koda ökar om datan är av hög kvalitet (Jönson, 2010). För att besvara våra frågeställningar var det relevant att vår empiri höll hög kvalitet så att vår kodning i sin tur blev omfattande, därav användandet av bandspelare. Även om vi använde oss av bandspelare var det viktigt för oss att använda oss av anteckningar, då man kunde skriva ner sådant som inte kom med i bandspelaren som exempelvis om intervjupersonen gör gester eller grimaser (Ahrne & Svensson, 2013). Vi tänkte att det även kunde vara viktigt att ha anteckningar till godo ifall tekniken skulle fungera dåligt (ibid.).

Vi transkriberade våra intervjuer. Detta gjorde vi så fort som möjligt efter att vi hade genomfört intervjuerna då intervjun fortfarande var färsk i minnet. Vi transkriberade intervjuerna var för sig. Ahrne & Svensson (2013) menar att man genom transkriberingen lär känna sitt material och kan inleda ett tolkningsarbete. Det var viktigt att vi båda fick den förståelsen av all vår empiri då den utgör en viktig del i vår undersökning och därför lyssnade båda på alla intervjuer; för att lära känna materialet även om vi transkriberade de var för sig. Nästa steg blev att koda vår empiri. Genom kodningen kunde vi som tidigare nämnt strukturera vårt material för att synliggöra mönster och samband (Jönson, 2010). Genom att koda materialet utifrån begrepp och kategorier knutna till vår uppsats syfte och frågeställningar kunde vi då se samband och mönster vi kanske inte hade lagt märke till om vi endast läst igenom materialet och inte kodat det (ibid.). Vi läste igenom intervjuerna och fann på så sätt likheter de emellan (May, 2013). Med likheter menar vi gemensamma punkter alla socialsekreterarna talade om och inte nödvändigtvis att de uppgav samma svar/lika åsikter. Dessa gemensamma punkter delade vi in under olika teman se under ”resultat och analys”. Därefter klippte vi och klistrade in olika stycken/rader under de teman vi tyckte att de tillhörde. Exempelvis klistrade vi in hur socialsekreterarna berättade att deras arbete såg ut *idag* under ”Arbetsituation”. Därefter läste vi igenom transkriberingarna igen och la märke till olika begrepp som var återkommande under de olika temana. De olika begreppen färglade vi i olika färger och därefter läste vi igenom de ord vi hade färglagt samt tillhörande stycke. Vi sammanfattade vad socialsekreterarna sa om dessa begrepp i ”resultat och analys”. På så sätt fick vi fram det vi anser vara det väsentliga i vårt material då vår empiri bestod av över 100 sidor nedskriven text, man kan därför säga att vi har reducerat vårt material (Ahrne & Svensson, 2011). Detta är av betydelse då allt material inte kan presenteras. Nackdelen med detta kan dock vara att man ger en missvisande eller enkelspårig bild av materialet (ibid.). Slutligen läste vi igenom vårt resultat och intervjuerna igen och tack vare vår kodning kunde vi synliggöra samband och mönster (Jönson, 2010). Genom att göra detta har vi strävat efter

att presentera det väsentliga i vårt material i förhållande till uppsatsens syfte och frågeställningar.

2.6 Metodens tillförlitlighet

Enligt Bryman (2008) har forskare diskuterat hur pass relevanta begreppen reliabilitet och validitet är i kvalitativa studier då man i dessa studier inte avser att mäta ett visst fenomen. Han menar att en ståndpunkt är att när man anpassar reliabilitet och validitet till kvalitativ forskning inte behöver ändra begreppens betydelse utan istället lägga mindre vikt vid frågor som rör mätning. Vi kommer i detta avsnitt i största möjliga mån diskutera begreppen validitet och reliabilitet i förhållande till att det är en kvalitativ studie vi har genomfört.

Vi vill även diskutera transparens under detta avsnitt. Uppsatsens trovärdighet och dess tillförlitlighet hänger ihop med uppsatsens transparens. Med transparens avses att uppsatsen ska kunna kritiserats och diskuteras. Genom att vara kritisk till den information vi tillgodogör oss av och redogöra för hur vi gått tillväga samt vilka överväganden vi har gjort, strävar vi efter att uppnå tillförlitlighet och transparens i vår studie (Ahrne & Svensson, 2011).

2.6.1 Reliabilitet

Reliabilitet handlar, enligt Bryman (2008), om huruvida resultaten från en studie eller undersökning kan upprepas om studien genomförs igen eller om de påverkas av slumpmässiga faktorer. Då vårt syfte med studien var att undersöka ett visst antal socialsekreterares upplevelser av deras arbete har vi inte fokuserat på mätning av ett socialt fenomen. Vi har i studien använt oss av kvalitativa intervjuer och det har därför uppstått en interaktion mellan oss och respondenterna. Då alla samspel/interaktioner är unika kan detta vara svårt att uppnå på nytt i en framtida undersökning. Reliabiliteten kan även påverkas av att människors känslor och åsikter är föränderliga över tid. Med hänsyn till ovannämnda blir det därför svårt att svara på om studiens resultat skulle bli detsamma om studien genomfördes på nytt.

2.6.2 Validitet

Validitet går enligt Bryman (2008) ut på att bedöma om resultaten från en undersökning är relevanta i sammanhanget och om man undersökt det man hade för avsikt att undersöka. Vi har i vår studie varit noggranna med valet och utformningen av de frågor vi ställde till deltagarna, vi har även varit noggranna med att det ska finnas en tydlig koppling mellan syftet och frågeställningarna. Innan vi genomförde intervjuerna lät vi vår handledare läsa igenom frågeguiden för att få en annan persons syn och tankar kring frågeguiden (bilaga 2). Vi har även ställt frågorna till varandra och fyra andra personer för att se hur frågorna kunde uppfattas. Detta gjordes för att upptäcka eventuella fel och misstolkningar av frågorna. Genom en tydlig koppling till syfte och frågeställningar strävade vi mot att undersöka det vi hade för avsikt att mäta, d.v.s. att öka validiteten (Bryman, 2011). Vi hade under intervjuerna även möjlighet att ställa följdfrågor. Detta gjorde vi om vi var osäkra på om vi förstätt respondenterna rätt. Därmed kunde vi vara mer säkra på att vi fick svar på det vi avsett att undersöka.

Innan vi genomförde intervjuerna skickade vi ut ett informationsbrev till deltagarna där vi beskrev studiens syfte och de teman vi hade för avsikt att beröra under intervjuerna. Genom detta hoppades vi att deltagarna skulle känna att de kunde vara öppna i intervjuerna och dela med sig av det vi frågade och ville undersöka (Bryman, 2011). Efter transkribering av intervjuerna gjordes en respondentvalidering; det vill säga vi skickade respektive intervju till deltagaren för att denne skulle kunna läsa och få möjlighet att säga sin åsikt om transkriberingen. Detta gjordes för att bekräfta att den beskrivning vi förmedlar är riktig. På så sätt har vi i största möjliga mån strävat mot att undersöka det vi hade för avsikt att undersöka.

2.7 Etiska överväganden

Det etiska kravet i en studie är enligt Aspens (2011) det viktigaste. Han menar att detta krav alltid bör vara närvarande i ett forskningsprojekt och beaktas noga. Vetenskapsrådet (Vetenskapsrådet, 2013) beskriver forskningsetiska principer i humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning och listar ett antal huvudkrav. Dessa huvudkrav är; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Då vi genomfört en studie där vi intervjuat människor om deras uppfattningar och tolkningar har vi

trätt in i en annan människas sfär. Det har därför varit av yttersta vikt att vi kontinuerligt tänkt på och tagit hänsyn till de etiska principerna i vår studie. Dessa har därför kommit att fungera som en riktlinje för oss; både innan, under och efter vår studie.

Vi gav socialsekreterarna på förhand information om studiens syfte och genomförande genom ett informationsbrev. Vi informerade de om att vi ville genomföra semistrukturerade intervjuer, vad detta innebar och hur vi tänkte lägga upp dessa (utgå från ett antal teman och frågeställningar och att de kommer få svara fritt på dessa). Vi informerade dem om att uppgifterna vi samlade in inte skulle användas till något annat än till vår studie och uppsats. Socialsekreterarna gjordes även medvetna om att deras deltagande var frivilligt och att de när som helst under studiens gång kunde fatta beslutet att dra sig ur. Genom att tänka på och ta hänsyn till de här riktlinjerna uppfylldes *Informationskravet* (Vetenskapsrådet, 2013). Även om vi inte ämnade att ställa för personliga frågor som kunde uppfattas som stötande rörde vi oss i en annan människas personliga sfär och med det finns alltid en risk att känslor och tankar väcks som finns kvar hos denne efter intervjun. Vi stannade därför kvar efter intervjun för eventuella frågor och samtal (utanför intervjun).

Med *samtyckeskravet* menas att samtycke inhämtas från undersökningsdeltagaren och detta är särskilt viktigt i de studier där undersökningsdeltagaren är ”aktiv”, som i exempelvis intervjuer (Vetenskapsrådet, 2013). Som tidigare nämnt tog vi kontakt med socialsekreterarna och förklarade vårt syfte med studien. Först och främst gavs de en förfrågan om att vara med i vår studie. Genom att socialsekreterarna svarade på förfrågan kunde de själva avgöra om de ville vara med eller inte och därmed gavs samtycke om de valde att delta i studien.

Vi har i vår uppsats refererat till de personer som deltagit i den med fingerade namn, detta för att de inte ska kunna identifieras av utomstående. Uppgifterna har behandlats konfidentiellt både innan, under och efter studien. Detta för att uppfylla den forskningsetiska principen om *konfidentialitet* (Vetenskapsrådet, 2013).

Vi har endast använt uppgifterna vi fått genom vår undersökning i studieändamål och inget annat (*nyttjandekravet*).

3. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras var vi har sökt efter tidigare forskning samt vad vi har hittat om socialtjänstlagen och det utrymme lagen medger för socialsekreterarna och deras handlingsutrymme.

3.1 Material

I sökandet efter tidigare forskning har vi använt oss av Libris.se, Lubsearch.se och Google.se. Vi har sökt på ord som handlingsutrymme, socialsekreterare, ekonomiskt bistånd, försörjningsstöd, styrande, ramlag, och socialtjänstlagen. Vi hittade en uppsjö av tidigare forskning som handlar om hur socialsekreterare upplever handlingsutrymmet, och hur bemötandet mellan klient och profession påverkas av det handlingsutrymme som socialtjänstlagen medger. Däremot var det svårare att hitta tidigare forskning kring det vi undersöker, vad som blir styrande i beslutsfattandet på grund av det handlingsutrymme socialtjänstlagen medger. Några författare som berör ämnen vi ska undersöka i vår uppsats presenteras nedan. De berör ämnen som handlingsfrihet, lagstiftningen, gräsrotsbyråkrati, och organisationen.

3.2 Handlingsfrihet

Byberg (2002) skriver i sin avhandling, *Kontroll eller handlingsfrihet? En studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*, bland annat om den handlingsfrihet som finns inom socialbidragsarbetet. Hon skriver att handlingsfriheten är möjlig tack vare lagstiftningen socialtjänstlagen och hon menar att många arbetande på en del socialkontor får ansvara för utformningen och ansvara för arbetet själva till stor del. Det har även genom forskning framkommit att vilken summa man beviljas eller om man beviljas socialbidrag kan bero på vilken biståndshandläggare man träffar eller i vilken kommun man söker socialbidrag (ibid.). Byberg (2002) skriver vidare om förhållandet mellan lag och tillämpning. Genom att hänvisa till andra studier menar hon att för att uppnå mål i en organisation krävs det att mål och medel är precisa för att de som ska genomföra detta vet vad de förväntas göra. Socialtjänstens mål och medel är inte preciserade och Byberg (2002) menar att utformningen

av lagen ger möjligheter till olika tolkningar av både mål och medel. Värt att nämna är att det har ansetts viktigt att inte närmre precisera lagen så att tjänstemännen ges utrymme att ta hänsyn till den enskildes resurser och behov (prop. 1979/80:1 i Byberg). Hon menar vidare att det krävs kompetens av socialsekreterarna för att kunna tillämpa lagen.

En annan som diskuterar handlingsfrihet är Stranz (2007), i sin avhandling, *Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag*. Han belyser handläggarnas professionella handlingsfrihet i förhållande till de organisatoriska förutsättningar som finns. Stranz (2007) menar att redan innan socialtjänstlagen trädde i kraft fanns en oro över att lagen inte gav några tydliga direktiv, oron grundade sig i att det skulle skilja sig mellan kommun och handläggare vad gäller bidragsbestämmelserna. Lagstiftare menade att det fanns skäl att inte ge tydliga direktiv eftersom detta skulle inskränka på rätten till bidrag och att de slutliga besluten skulle tas av varje enskild kommun och handläggare. Det som påverkar klientens rätt till socialbidrag är individens förutsättningar i kombination med de villkor som finns inom organisationen. Han menar vidare att socialtjänstlagen tillåter en stor handlingsfrihet till den enskilde socialhandläggaren och att det finns fler direktiv för socialsekreteraren att förhålla sig till än socialtjänstlagen, dessa är bestämmelser som kommer ifrån organisationen. De statliga direktiven kan gälla för samtliga socialkontor medan direktiv från organisationen är lokalt förankrade.

3.3 Lagstiftningen

Åström (1988) skriver i sin avhandling, *Socialtjänstlagstiftningen i politik och förvaltning - En studie av parallella normbildningsprocesser*, om hur socialtjänstlagstiftningen genom sin ramlagskaraktär och rättsliga formulering skapar tolknings- och tillämpningsproblem. Han menar att lagstiftningen inom detta område kännetecknas av mål och värden snarare än precision samt att tillämpning av lagen sker på olika instanser vilka har olika förutsättningar och utgångspunkter.

Åström menar vidare att möjligheten för individen att förutse en rättslig konsekvens är karakteristiskt för en borgerlig rättsstat, och denna möjlighet är svag när det gäller biståndsparagrafen i socialtjänstlagen. Om individen har kunskap om hur kommunens ekonomi ser ut och om de professionellas inriktning i de olika socialförvaltningarna, skulle denne ha större möjligheter att kunna förutse vilket beslut denne kan förvänta sig (ibid.).

Åström diskuterar även begreppet skälig levnadsnivå. Han pekar på olika tolkningar av begreppet, men menar att det inte finns något stöd i lagen för att resurserna i kommunen skulle vara en faktor vid bedömning av individens bistånds rätt eller för en bedömning av vad som ska utgöra en skälig levnadsnivå (ibid.).

I likhet med Åström skriver Thunved (2012) i sin bok, *Nya sociallagarna. Med kommentarer, lagar och förordningar som de lyder den 1 januari 2012*, att socialtjänstlagen kan innebära problem för de som tillämpar lagen och ska arbeta utefter den. Han menar att det finns utrymme för godtycklighet och att det krävs en precisering av lagen (Thunved, 2012).

3.4 Gräsrotsbyråkraten

Kullberg (1994) skriver i sin avhandling, *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*, om det spänningsfält som socialsekreterare befinner sig inom. Socialsekreterarna ska förhålla sig till lagar, regler och föreskrifter som innebär bidragsbestämmelser gentemot klienten och dess behov. Det som utmärker socialsekreterares arbetssituation är att de verkar under en ramlag, vilket innebär att regler för beslutsfattandet inte är detaljstyrda. Detta innebär att det läggs ett stort ansvar på den enskilde socialsekreteraren att göra bedömningar och fatta beslut utifrån den enskildes behov. Detta kan innebära att klienter kan komma att behandlas på olika sätt. Kullberg menar vidare att socialsekreterarna arbete består av motstridiga krav i det dagliga arbetet. Dessa krav kan vara att de ska se till samhällets intresse, de juridiska kraven samtidigt som klientens behov ska tillgodoses (Kullberg, 1994).

3.5 Organisatoriska begränsningar

Johansson (2011) skriver i sin avhandling, *Vid byråkratins gränser – om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*, om gräsrotsbyråkraters situation i förhållande till organisationen och klienten. Johansson (2011) menar att det är svårt att redovisa resultat av offentliga verksamheter eftersom det ofta ger upphov till kontroverser. Detta kan bero på att målsättningarna inom verksamheten inte är entydiga. När det gäller att få en uppfattning om gräsrotsbyråkraters arbetssituation kan det uppstå problem dels på grund av arbetsuppgifternas karaktär, dels att det är svårt att övervaka det arbete de utför. Johansson

(2011) menar vidare att gräsrotsbyråkraters arbetssituation ofta inte kan kontrolleras inom organisationen. Detta i samband med att de har en viss handlingsfrihet att utföra arbetet medför att det blir viktigt för organisationen att byråkraternas handlingsfrihet inte avviker från uppdragsgivarens bestämmelser. Johansson menar vidare att gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme inte ska betraktas som konstant (Johansson, 2011). Graden av handlingsfrihet skapas i klientrelationen och i det organisatoriska sammanhanget. Han menar att relationen mellan klient och byråkrat inte sker inom ett socialt vakuum, utan relationen bestäms till stor del av organisationen som gräsrotsbyråkraten arbetar inom (Johansson, 2011).

4. Teori

4.1 Val av teori

Efter att ha genomfört intervjuerna och strukturerat upp vår empiri visade det sig att respondenterna talade om och poängterade en del gemensamma punkter. Det var ämnen som organisationens riktlinjer, individens behov samt hur tiden spelade stor roll i handläggningen. Respondenterna nämnde även hur de bar sig åt för att förhålla sig till en rad olika faktorer i sitt arbete. Efter att ha begrundat empirin föll det naturligt att använda sig av en teori som bland annat belyser hur individer, vilka arbetar för offentliga organisationer, bär sig åt för att behandla de individer som de kommer i kontakt med samtidigt som de ska se till organisationen. Michael Lipskys (2010) teori om "Street-level-bureaucrats" (här efter gräsrotsbyråkrater, Johansson, 2011) behandlar tjänstemän vilka arbetar för offentliga organisationer och i sin yrkesroll har en direkt kontakt med de klienter som kommer i kontakt med organisationen. En gräsrotsbyråkrat har enligt Lipsky (2010) ett handlingsutrymme i sitt yrkesutövande. Då begreppet handlingsutrymme och vad det innebär har en central roll i vår studie föll det sig naturligt att välja Lipskys teori som utgångspunkt för vidare analys av vår empiri. Vi har även använt oss av två andra källor, Johansson (2011) samt Svensson et al (2008). Detta för att komplettera Lipskys teori.

Respondenterna i vår studie arbetar för offentliga förvaltningar där de ska garantera klienter i olika kommuner tjänst på lika villkor samtidigt som de ska se till individens behov.

Respondenterna har den direkta kontakten med klienterna i organisationen och måste förhålla sig till en rad olika faktorer. Eftersom socialsekreterarna arbetar under socialtjänstlagen finns

det i deras yrkesutövande ett inbyggt handlingsutrymme. Utifrån dessa förutsättningar kan socialsekreterarna sägas vara det Lipsky (2010) benämner gräsrotsbyråkrat. Att använda sig av Lipskys teori blir ännu mer konkret. Nedan presenteras Lipskys teori utifrån våra frågeställningar, under rubrikerna *organisation och dess förutsättningar, handlingsutrymme, och beslutsfattande*.

4.2 Organisationen och dess förutsättningar

Lipsky menar att gräsrotsbyråkraten är den yrkesutövare som har i uppgift att förhålla sig till individens behov, organisationens uppdrag, samt till de beslut som fattas av politiker och tjänstemän. Gräsrotsbyråkraten är den som för direktiv uppåt, Lipsky kallar det ett nedifrån – och – upp- perspektiv. Detta perspektiv utgår från botten av hierarkin och belyser relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten. Perspektivet syftar till att förklara varför verksamheten bedrivs som den gör och utgår ifrån gräsrotsbyråkratens handlande. Byråkraternas agerande som en reaktion på problemen som de stöter på när de står inför valet av olika alternativa lösningar. Byråkraten ska få båda parter, organisationen och klienten, att känna att det beslut denne har tagit är rätt och riktigt (Lipsky, 2010). För att kunna ta ”rätt och riktiga” beslut har gräsrotsbyråkraten sin professionella kunskap och de resurser som organisationen tillhandahåller (Svensson et al, 2008). Att förhålla sig till organisationens uppdrag och klientens behov benämner Lipsky som ett av gräsrotsbyråkratens dilemman (Lipsky, 2010).

Johansson menar att gräsrotsbyråkrater ofta har begränsade resurser att förhålla sig till i jämförelse till uppdragets storlek (Johansson, 2007). I likhet med Johansson menar Lipsky att gräsrotsbyråkrater har begränsade resurser i förhållande till antal ärende vilket skapar tidsbrist. Han menar att detta ofta synliggörs i ärendeantalet gräsrotsbyråkraterna ska handlägga (Lipsky, 2010). Med begränsade resurser att förhålla sig till menar Johansson att många gräsrotsbyråkrater upplever arbetssituationen som tung och svårhanterlig. Byråkraterna upplever även att det finns svårigheter med att uppfylla krav och förväntningar från både organisationens och klientens håll (Johansson, 2007). För att byråkraterna ska ha möjlighet att uppnå målen tvingas de ändra dem. De organiserar arbetet för att kunna hantera problemen de möter. Dessa motsättningar hindrar byråkraterna från att arbeta efter vad de tror på trots att de egentligen har ett handlingsutrymme att göra detta. Lipsky menar att gräsrotsbyråkrater många gånger har valt yrket i hopp om att kunna göra en förändring i samhället. Det kan bli

svårt att förverkliga eftersom organisationen inte är uppbyggd för att göra det möjligt. Det är inte sällan gräsrotsbyråkrater känner stress i att hantera de olika kraven, vilket kan göra att arbetet och förväntningarna på deras insats sänks. Han menar vidare att både organisationen och den enskilde byråkraten skapar egna rutiner när de officiella riktlinjerna inte räcker till. De riktlinjer och rutiner som skapas inom organisationen utgör hur byråkraterna ska tänka kring och agera gällande bedömningar och metoder (Lipsky, 2010).

4.3 Handlingsutrymme

Lipsky menar att gräsrotsbyråkraterna har ett visst mått av handlingsutrymme inom arbetet, de har möjlighet att påverka utformning och kvalitén på det som de har möjlighet att besluta om. För att byråkraterna ska ha möjlighet att utföra arbetet krävs den handlingsfrihet som finns eftersom arbetet är komplext. Han menar vidare att byråkraterna har ett antal faktorer att förhålla sig till trots den handlingsfrihet det har i att utföra arbetsuppgifterna. Klienter är individer med olika behov som kräver handlingsfrihet samtidigt som det finns regelverk och riktlinjer att förhålla sig till. Han menar vidare att byråkraterna bör vara opartiska i sina beslut (Lipsky, 2010).

Handlingsutrymmet skapas bland annat av resurser och begränsningar inom organisationen. Gräsrotsbyråkraten har höga krav på sig att vara flexibel i sitt arbete och se till den individuella situationen och klientens behov ska vara i fokus (Lipsky, 2010). Svensson et al (2008) definierar handlingsutrymme som ett spänningsfält mellan organisationens uppdrag och klientens intresse.

4.4 Beslutsfattande

Lipsky menar att gräsrotsbyråkrater måste hantera de begränsningar som strukturerna inom organisationen innebär. Han menar vidare att gräsrotsbyråkrater utvecklar strategier och rutiner för att möjliggöra beslutsfattandet trots de motsättningar som finns. Den möjlighet byråkraterna har att fatta egna beslut yttrar sig genom den handlingsfrihet de har i att utföra arbetsuppgifterna. Handlingsutrymmet inrymmer eget ansvar för byråkraten att fatta beslut om vilka insatser klienten har rätt till. Detta innebär att gräsrotsbyråkraten är den som tar ställning till om behovet behövs och ställer krav på klienten. Byråkraten kan bestämma om kvalitén, sanktioner, utformning och mängd på det som de har befogenhet att besluta om (Lipsky, 1980). Lipsky menar att gräsrotsbyråkraten genom att ställa krav på klienten utövar

en sorts ”social kontroll” över klienten. För att klienten ska ha rätt till tjänsterna måste de uppfylla de motkrav byråkraten ställer på dem. Det handlingsutrymme gräsrotsbyråkraten har kan innebära att de i sina beslut kan favorisera klienter (Lipsky, 2010).

Lipsky menar att gräsrotsbyråkrater ofta har en bra relation till kollegorna trots att byråkraten ofta arbetar på egen hand (Lipsky, 2010). Svensson et al (2008) menar att det utvecklas traditioner inom organisationen som medför att byråkraterna använder sitt handlingsutrymme på liknande sätt trots att det finns möjlighet till variation för att fatta olika beslut.

Gräsrotsbyråkraten ska ha den kompetens och kunskap att kunna bedöma rimligheten i sina beslut (ibid.).

5. Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras resultat av intervjuerna samt analys av empirin. För att göra det överskådligt för läsaren har resultat och analys integrerats. Avsnittet avslutas med en sammanfattning av resultatet: detta för att ytterligare göra vårt resultat mer överskådligt för läsaren. Vi har valt att presentera vår empiri utifrån olika teman, dessa är: *delegation, politik, riktlinjer, kollegor, personlighet, klientens personliga ansvar, klientens behov, mötet, tid, arbetsbelastning* samt *handlingsutrymmets utformande och betydelse*, under temat handlingsutrymme ingår *makt*. Vi har valt teman utefter vad respondenterna har betonat under intervjuerna som avgörande faktorer för deras beslutsfattande och handlingsutrymme samt att dessa teman hjälper oss, författarna, att besvara våra frågeställningar. Vi presenterar dessa teman utifrån sammanfattande texter av vad respondenterna sagt under intervjuerna samt citat. Eftersom respondenterna hålls anonyma benämns varje respondent istället med en bokstav, dessa bokstäver är A – G. Till stöd för analysen har vi använt oss av Lipskys (2010) teori om ”street-level-bureaucrats”. Vi har även använt oss av *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete* (Svensson et al, 2008) och *Vid byråkratins gränser – om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete* (Johansson, 2011) för att komplettera Lipskys teori.

5.1 Presentation av respondenterna samt kommunerna

Vi har intervjuat sju socionomer som arbetar inom en enhet för ekonomiskt bistånd. Yrkeserfarenheten av handläggning av ekonomiskt bistånd varierar mellan 1,5 år till 20 år. Några av respondenterna har längre yrkeserfarenhet än så då de också har arbetat inom andra områden inom socialt arbete. Vi har intervjuat både kvinnor och män i varierande åldrar och olika befattningar inom verksamheten (ekonomiskt bistånd).

Kommun 1: En medelstor kommun i södra Sverige, där alliansen styr. Respondent ”D” arbetar i denna kommun.

Kommun 2: En liten kommun i södra Sverige, där styr Moderaterna. Respondenterna ”F” och ”G” arbetar i denna kommun.

Kommun 3: En medelstor kommun i Stockholmsområdet, där alliansen styr. Respondent ”A”, ”B” och ”E” arbetar i denna kommun.

Kommun 4: En medelstor kommun i Stockholmsområdet, där Moderaterna styr. Respondent ”C” arbetar i denna kommun.

5.2 Delegation

På frågan vad som påverkar respondenternas beslutsfattande uppgav alla att de är skyldiga att följa de delegationer som politikerna i den aktuella kommunen har beslutat, samt att de inte får gå utanför socialtjänstlagens ramar. Med delegation menas rätten att fatta formella beslut på kommunens vägnar. Med friare delegation menas rätt att fatta större beslut (oftast större summor). Respondenterna uppgav att det fanns skillnader i delegationerna: en del har fri delegation medan andra har relativt snäv delegation. Endast ett fåtal av respondenterna hade fri delegation. Flertalet av respondenterna vilka hade snävare delegation önskade att de kunde ha en friare delegation, eftersom det enligt dem tar för lång tid att gå upp med ärendet till nämnden samt att självständigheten i arbetet stjälps med en snävare delegation. En av respondenterna sade följande om delegationen:

... i vissa fall blir vi stoppade i ett arbete som skulle behöva ligga på oss kan jag tänka så att delegationen stoppar oss ofta.

Delegation som måste upp i socialnämnden så att beslut som vi behöver fatta ganska ofta skapar väldigt mycket arbete eftersom vi måste skriva till nämnden. (D)

5.3 Politik

Respondenterna har på ett eller annat sätt påtalat politikernas betydelse i deras arbete. Främst utifrån att det är politikerna i kommunen som beslutar deras delegation, vilket de måste följa (se ovan). Däremot påtalar respondenterna olika punkter gällande politikernas inflytande och betydelsen av det. Ett fåtal respondenter uttalade sig även om hur de påverkar politikernas beslut. En av respondenterna uttryckte följande:

Men vi har i många, många år påtalat till våra politiker som sitter i socialnämnden att normen är otillräcklig. Det räcker inte till basketträningen eller fritidsaktiviteter utan vi måste höja den här. Vi måste kunna bevilja extra pengar till barns aktiviteter. Och väldigt glädjande, höjdes normen med [...] kronor per barn per år.
(D)

Hen menade att politikerna i kommunen höjde normen för fritidsaktiviteter per barn och år efter att respondenten och dennes kollegor påtalat att den tidigare summan inte var tillräcklig.

Lipsky (2010) belyser nedifrån-och-upp-perspektivet, att det är gräsrotsbyråkraten som för direktiv uppåt. Respondent D:s utsaga går i enlighet med Lipskys tankar om gräsrotsbyråkratens arbete. Respondenten menar att hen genom sin kunskap och erfarenhet av att arbeta med klienterna har kunnat påtala för politikerna i kommunen att den summa de beviljade för barns fritidsaktiviteter per år behövdes höjas.

Några andra respondenter berättade att de blir begränsade av politikernas beslut i kommunen. En av respondenterna sa följande:

... det har de bestämt där uppe och vi ska tillämpa det här nere och dels är det inte helt självklart hur de tänker med vissa saker och sedan tror jag inte de har tänkt på hur det faktiskt påverkar, vilka de hjälper och vilka de inte hjälper. När man sitter själv här och gör sina ärenden så kan jag inte se en enda grej som är positivt, jag

förstår tanken men det hjälper inte ärendena, det hjälper inte personerna ifråga på sätt och vis kan man säga. (B)

Lipsky (2010) menar i sin teori om gräsrotsbyråkrater att gräsrotsbyråkraten har en stor handlingsfrihet. Han talar om ett nedifrån- och upp-perspektiv. Detta är inte i enlighet med respondent B:s utsaga, som talar om ett uppifrån-och-ned-perspektiv. Respondenten menar att denne i sitt arbete måste följa direktiven från politikerna. Hen menar att politikerna fattar beslut utan att egentligen veta vad som gagnar klienterna.

Några av respondenterna menade istället att de i det dagliga arbetet inte tänkte mycket på den styrande politiken i kommunen. En av respondenterna sa följande:

Vi försöker nog tänka bort det så mycket som möjligt. Vi måste fatta de beslut vi ska fatta. Politiken som styr dvs. i vårt fall socialnämnden är inget vi tänker på, även om vi vet att vi inte kan dra iväg hur som helst. Jag tycker vi försöker bedöma utifrån vad man har rätt till. (A)

Utifrån ovanstående utsaga uppfattar vi att respondent A upplever att hen i sitt arbete inte kan besluta vad som helst och har direktiv från politikerna (uppifrån) men att hen trots styrande direktiv uppifrån upplever att hen kan bortse från det och istället fokusera på klienten och dennes behov. Lipsky talar om gräsrotsbyråkratens handlingsfrihet och menar att denne trots att den har ett antal faktorer att förhålla sig till har en stor handlingsfrihet i arbetet (Lipsky, 2010). Respondent A:s uttalande överensstämmer med Lipskys resonemang.

5.4 Riktlinjer

Utifrån intervjuerna framkom att riktlinjerna inom verksamheten är en viktig faktor för respondenterna gällande beslutsprocessen och beslutsfattande. En av respondenterna säger följande gällande detta:

Det är stadga och struktur, alltså ramlagen, men det är ju också möjlighet för mig att röra mig inom det. Så jag tycker det är jättebra att det är så. Men sen måste man ju inom arbetsgrupperna prata om vilka riktlinjer de har, man kan inte leka hur mycket som

helst. Vi kan inte ha 20 olika sätt och leka inom ramen. För vi måste ändå ha riktlinjer. Som följer lagstiftningen. (D)

Svensson et al (2008) skriver om begreppet handlingsutrymme, de menar att handlingsutrymmet skapas i samspel mellan organisation och profession. Som socialarbetare är man styrd av lagar, traditioner och regler men ändå finns det handlingsfrihet (ibid). De menar vidare att socialarbetare med olika erfarenheter utnyttjar handlingsutrymmet olika, men att traditioner utvecklas som gör att socialarbetare inom samma organisation utnyttjar sina handlingsutrymmen på ett liknande vis. Respondent D menar att man inom samma enhet inte kan ha "20 olika sätt att leka inom ramen", med betydelsen att man inte kan ha 20 olika sätt att hantera handlingsutrymmet. Respondentens resonemang går i likhet med det Svensson et al beskriver om traditioner inom organisationer, att de kan göra att socialarbetare inom samma organisation utnyttjar sina handlingsutrymmen lika.

En annan av respondenterna sa följande gällande riktlinjernas betydelse för beslutsprocessen och beslutsfattandet:

Jag tittar ganska mycket i mina riktlinjer, är det något som är oklart så pratar jag med samordnare eller med någon kollega, frågar lite hur de tänker och hur de kanske hade gjort så det påverkar väldigt mycket och det är väl det mest. Jag tittar inte så mycket i socialtjänstlagen eftersom det just är en ramlag och det är väldigt luddigt hur man ska gå till väga eller hur man gör med det praktiska, men det är riktlinjerna främst som man tittar på. (E)

Flera av de respondenterna vi intervjuade menar att socialtjänstlagen är öppen för tolkning men riktlinjerna som beslutas inom enheten är snävare vad gäller utrymme för tolkningar.

En respondent säger följande när det gäller socialtjänstlagen i relation till riktlinjerna:

Man måste gå in med riktlinjerna ganska precis för att det just är en ramlag då går det inte riktigt att luta sig på socialtjänstlagen för det är så otroligt öppet för tolkningar. Det gör också att olika kommuner bedömer på olika sätt för att man gör sina egna riktlinjer så det blir ganska godtyckliga bedömningar utifrån att det blir ganska godtyckliga riktlinjer. (E)

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraterna skapar egna rutiner både inom organisationen men även av de enskilda byråkraterna när de officiella riktlinjerna inte räcker till. Den policy som utgör hur byråkraternas arbete ska utföras skapas av bedömningar, metoder och rutiner som de själva skapar. Detta är i enlighet med vad respondent B och E har sagt i intervjuerna. Respondenterna har påtalat att socialtjänstlagen medför att riktlinjer måste skapas inom verksamheten eftersom socialtjänstlagen är öppen för tolkningar och därmed inte är tillräcklig som det enda styrmedlet i deras arbete.

5.5 Kollegor

Vid frågan om respondenterna rådgör med sina kollegor gällande frågor som kan tolkas på olika sätt svarade alla ja. Det framkom under intervjuerna att kollegorna samt enhetschefen var viktiga för respondenterna när det kom till att diskutera ärenden, vilka de kände oklarheter kring. Med hjälp av diskussionen dem emellan kunde de se klarare på ärendet. En av respondenterna uppgav följande på frågan om hen rådgör med sina kollegor:

Absolut, hela tiden, varje dag, så fort jag har en fråga och är lite osäker frågar jag en kollega. För mig är det oerhört viktigt att ha en till åsikt, någon att bolla med. Det blir lätt att man blir insnöad på något tankesätt och sedan när man pratar med någon så är det också ofta man tänker, jaha man kanske kan tänka så och då kanske man kommer fram till det här var ett mycket bättre sätt. (E)

Lipsky (2010) menar att kollegorna fungerar som stöd för gräsrotsbyråkraten i arbetet, och att gräsrotsbyråkraten har bra relation till kollegorna trots att denne arbetar på egen hand. Med hänsyn till ovanstående respondents utsaga kan vi dra slutsatsen att kollegorna har en betydande roll för dem i arbetet med ekonomiskt bistånd.

5.6 Respondenternas personligheter

Trots socialtjänstlagen, delegationsordning och riktlinjer som respondenterna måste ta hänsyn till i deras arbete nämner flera av dem att det alltid finns utrymme för individuella bedömningar. Några respondents syn och tankar kring individuella bedömningar:

Det är ingen som säger t.ex. vad en person exakt måste lämna in för att vara berättigad till försörjningsstöd, det är min individuella

uppfattning. Man ska stå till arbetsmarknadens befogande men vad det innebär står ingenstans. (B)

Jag ger mig inte, jag är fyrkantig, och när de då, i den här fyrkantigheten, om de fattar fel beslut så blir mina beslut också väldigt fyrkantiga. För att jag vill att de ska fatta rätt beslut för att de ska komma vidare. Och när de börjar fatta, det som vi menar, från vår sida, är rätt beslut, då helt plötsligt så blir jag mer medgörlig. (G) (Respondent G talar i citatet om sina klienter)

Det är klart våra personligheter speglar våra beslut, så blir det ju, och man kan välja hur långt man vill gå. Så om jag tycker någon ska ha någonting så kan jag välja att ta upp det i socialnämnden och jag kan välja att inte göra det. (B)

Ja vi har rutiner där vi hanterar olika saker, eftersom man kan tolka på olika sätt också beroende på vem man är. Därför är det viktigt att man träffas socialsekreterarna och försöka få en gemensam syn. (C)

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraternas handlingsfrihet inte inkräktas på grund av att arbetsuppgifterna som hanteras i det dagliga arbetet är för komplexa för att kunna regleras detaljerat. Detta är i likhet med vad respondenten B säger i intervjun, hen nämner att det alltid finns ett handlingsutrymme att fatta individuella beslut.

Lipsky menar vidare att gräsrotsbyråkraterna skapar mening åt de motsägelser som finns inom arbetet genom att prioritera vissa klienter och lägga mer tid på dem. Genom detta skapar byråkraterna utrymme att handla ansvarsfullt och flexibelt med några klienter. Detta är i likhet med respondent B:s utsaga, det finns utrymme för socialsekreteraren att prioritera vissa ärenden framför andra.

Som tidigare nämnt beskriver Svensson et al (2008) att traditioner utvecklas som gör att socialarbetare inom samma organisation utnyttjar sina handlingsutrymmen lika. Ur respondenten C:s utsaga kan vi skönja att de strävar mot att uppnå detta.

5.7 Klientens personliga ansvar

Respondenterna talar om klientens personliga ansvar över sin situation. Med personligt ansvar menar de att klienten gör vad den kan för att bli självförsörjande. Då respondenterna poängterar att alla människor är olika säger de även att de har olika krav på hur klienten ska agera för att bli självförsörjande. Respondenterna menar att de tar hänsyn till om en klient av olika anledningar exempelvis inte kan arbeta och därmed inte kan ansöka om arbete vilket annars är ett krav för att blir beviljad ekonomiskt bistånd. Klientens personliga ansvar spelar en roll för respondenternas beslutsprocess och beslutsfattande. Några respondenters tankar kring klientens personliga ansvar:

Jag tycker det har blivit lite hårdare, grundläggande synen är framförallt att personen ska klara sig själv och ska se till sina egna resurser först och främst innan man vänder sig hit. De flesta klarar sig själva, och man trycker väldigt mycket på individens eget ansvar vilket är både bra och dåligt. (E)

... om jag då ställer krav. Till exempel att de ska söka arbete, och de inte gör det, då tar de inte sitt personliga ansvar och då kan jag ge ett avslag. Och det är väl motiverat. (F)

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkrater i sitt arbete ställer krav på klienterna och genom det utövar en sorts ”social kontroll” över dem. Klienterna måste uppfylla motkravet från gräsrotsbyråkratens sida för att tillhandahålla deras tjänster. Respondent F talar om krav hen ställer på klienterna för att de ska beviljas ekonomiskt bistånd. Ur detta kan vi se att de krav respondent F talar om går i likhet med det Lipsky benämner som ”social kontroll”.

5.8 Klientens behov

Flertalet av respondenterna påtalade att individens behov är styrande i deras beslut om respondenten kan motivera beslutet. Respondenterna påpekade även att klientens behov alltid ska vara i fokus. En av respondenterna sa följande gällande klientens behov:

... vi är skyldiga till att utreda ordentligt vilka behov som finns och det är så måste det vara. Det får inte bli någon slentrian: ”Nej, nej, du har fått normen” (D).

Respondent D menar i citatet att klientens behov alltid ska vara i fokus och att beslut inte får tas på ett slentrian-mässigt sätt.

5.9 Mötet

Det framkom under intervjuerna att mötet mellan klient och socialsekreterare underlättar beslutsfattandet och rättsäkerheten i respondenternas arbete förstärks genom att de vet *om* och *vad* de ska bevilja. Några respondenter anser att felaktiga beslut kan fattas om de inte tar sig tid att träffa klienten.

En av respondenterna sade följande om mötet med klienten och dess betydelse:

Om man är socialsekreterare och träffar personen har man mycket lättare att bevilja till den man har träffat för man har hört hela situationen än en kollega som inte har träffat personen. Man blir mycket mer påverkad självklart av situationen man har. (C)

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme öppnar möjligheten för att de i sina beslut kan komma att favorisera en del klienter. Detta är i likhet med vad respondent C säger, genom handlingsutrymmet kan socialsekreteraren styra hur mycket hen träffar en klient och mötet med klienten i sin tur kan påverka beslutet.

En annan respondent säger följande om mötet med klienten och dess betydelse:

Ja, det är det svåraste med vårt arbete. Eftersom vi måste härbergera jättemycket ångest, man måste hitta strategier så man inte blir styrd av de här faktorerna för det kan påverka beslutet. (A)

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraten har en konfliktfylld roll, att de på grund av sin yrkesroll står mellan klienten och organisationen/myndigheten de arbetar för. Byråkraten ska tillfredsställa klientens behov samtidigt som denne ska förhålla sig till direktiv uppifrån.

Respondent A menar att klienterna i arbetet kan känna mycket ångest och att det i sin tur kan påverka beslutet. Ur denna utsaga kan vi dra slutsatsen att respondent A talar om det Lipsky benämner som gräsrotsbyråkratens konfliktfyllda roll (ibid.).

Lipsky talar även om det byråkratiska idealet, vilket är opartiskhet i byråkratens beslut. Dock menar han att eftersom gräsrotsbyråkraten i arbetet får hantera klienternas reaktioner på dennes beslut är man idag långt bort från det byråkratiska idealet (ibid.). Då respondent A talar om hur klientens ångest kan påverka beslutet kan vi se att Lipskys tanke om att man idag är långt bort från det byråkratiska idealet kan stämma.

5.10 Arbetsbelastning

Respondenterna talar om arbetsbelastning och det framkommer att de har olika uppfattningar gällande sin arbetsbelastning. En respondent benämner den som *"ganska tuff"* (A) på grund av att de har mer att göra eftersom personalstyrkan minskat, bland annat på grund av uppsägningar. Respondenten menar att de allmänt brukar ha runt 35-40 ärenden. En annan respondent svarade att arbetsbelastningen inte är så hög i den aktuella kommunen jämfört med andra: 200 hushåll på 18 personer. En annan av respondenterna arbetar halvtid med ekonomiskt bistånd och har på en månad runt 40 ärenden. Denna respondent benämner arbetsbelastningen som *"förfärlig"* (D), respondenten uttalar sig enligt följande:

Vi har allt för lite resurser, för många klienter per socialsekreterare. Det är gammal historia, gammal sanning, inget nytt under Socialtjänstlagen. Ju tätare träffar desto bättre socialt arbete. Ju färre klienter desto bättre socialt arbete. Bättre beslut, bättre bedömning och bättre utredning. Allting blir bättre, när man har färre klienter. Så är det bara. (D)

Några respondenter hade föredragit ett minskat antal ärenden eftersom de upplever att de inte hinner arbeta med klienterna så mycket som de hade velat. Andra respondenter upplever att arbetsbelastningen är lagom och att de inte känner sig stressade i sitt jobb då de anser att de har lagom antal klienter. Utifrån intervjuerna framkom att socialsekreterarna upplever arbetsbelastningen som tuffare ju fler ärendeantal de har.

Både Lipsky (2010) och Johansson (2007) menar att gräsrotsbyråkrater ständigt har för lite resurser i förhållande till arbetsuppgifter de ska utföra. Lipsky menar vidare att detta ofta synliggörs i ärendeantalet gräsrotsbyråkraterna ska handlägga. Det är svårt för byråkraterna att få det dagliga arbetet att gå ihop eftersom de förväntningar de har på sig ofta är för högt

ställda. Det finns motsättningar mellan de byråkratiska förutsättningarna och den individorienterade delen av arbetet. Detta är i enlighet med respondent D:s utsaga, där hen påtalar att de, socialsekreterarna, har för många ärenden samtidigt som de har för lite resurser. Johansson (2007) menar även att många byråkrater upplever arbetssituationen som tung och svårhanterlig på grund av begränsade resurser, detta är i likhet med det respondent A och D säger, respondent A benämner arbetsbelastningen som ”ganska tuff”, och respondent D benämner arbetsbelastningen som ”förfärlig”.

5.11 Tid

Gällande beslutsfattandet och handlingsutrymmet har flertalet av respondenter talat mycket om tid i deras arbete som socialsekreterare. En av respondenterna benämnde tiden som handlingsutrymmet (F). En annan respondent benämnde tiden som en viktig faktor i beslutsfattandet. Vid frågan om vad som påverkar hens beslutsfattande uppgav hen följande:

Det är klart tiden har jättestor betydelse. Det är svårt att fatta beslut när man är stressad, det finns mycket saker man ska kolla upp och det finns vissa saker som man kan släppa lite på och då gör man det om man inte hinner, så tiden är jätteavgörande. (B)

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraternas tidsbrist att utföra arbetet påverkas av de begränsade resurser som finns i förhållande till antalet ärende. Detta är i enlighet med vad respondenterna B säger, att de på grund av tidsbrist har svårt att hinna fatta beslut utan att släppa på vissa moment i beslutsfattandet.

En annan av respondenterna talar också om när tiden inte räcker till vid handläggning och hur det påverkar hens beslut. Hen uppger följande:

Det känns hemskt att säga med tid är väldigt... det som påverkar mest är handlingarna som kommer in, det är de man tittar på men ibland kanske det är en handling som man tycker det här kanske inte riktigt stämmer ex. Sjukintyg. Man tycker det låter lite

konstigt eller det kanske är några dagar som har förfallit, att sjukintyget gäller till den 15 oktober och så har man fått sin ansökan den 20, och då är det några dagar där som ja... är personen fortfarande sjukskriven eller inte? Och då ska man egentligen ta reda på det men om man inte hinner så gör man bara som man har gjort föregående månad. (E)

Lipsky (2010) menar att det är svårt för byråkraterna att få det dagliga arbetet att gå ihop eftersom de förväntningar de har på sig ofta är för högt ställda. Som tidigare nämnt finns det en motsättning mellan de byråkratiska förutsättningarna och den individorienterade delen av arbetet. Även Johansson (2011) menar att byråkraterna upplever att det finns svårigheter med att uppfylla krav och förväntningar från både organisationens och klientens håll. Lipsky menar vidare att gräsrotsbyråkrater ändrar målen för att det ska bli möjligt för de att uppnå dem, de tvingas att organisera arbetet för att kunna lösa problemen de möter. Dessa motsättningar hindrar byråkraterna från att arbeta efter vad de tror på trots att de egentligen har ett handlingsutrymme att göra detta. Detta är i enlighet med respondent E:s utsagor om att de blir tvungna att avstå en del moment i arbetet på grund av hur arbetssituationen ser ut.

5.12 Handlingsutrymmets utformande och betydelse

Gällande frågan "hur definierar du handlingsutrymmet?" menade respondenterna att handlingsutrymmet kan vara att; fatta individuella beslut efter klientens behov, ge klienten fler chanser, lägga upp hur arbetsdagen ska se ut, lägga upp arbetsprocessen med klienten, samt kunna berätta för klienten var de kan söka extra stöd. Alla olika svar på vad handlingsutrymmet innebar för respondenterna har redovisats, vilket innebär att vissa respondenter har svarat samma sak. För att göra innebörden av dessa mer förståeligt för läsaren förklarar vi vad respondenterna har menat med dessa svar.

Med individuella beslut efter klientens behov menades möjligheten att bevilja extra pengar (utöver norm) i de fall klienten var i behov av det och respondenten kunde motivera beslutet. Gällande att ge klienten fler chanser menade de respondenter som sa detta att det kunde vara att en klient uteblev från möten eller vad som hade avtalats mellan klienten och respondenten, och därmed hade de kunnat ge ett avfallsbeslut. Som tidigare nämnts kan socialsekreterarna

genom lagen ställa krav på sina klienter för att de i sin tur ska kunna tillhandahålla deras tjänster. Genom handlingsutrymmet kunde respondenterna dock ta hänsyn till varför klienten hade avvikit från vad som avtalats (om respondenterna ansåg att klienterna hade rimliga skäl för detta) och därmed undvika ett avfallsbeslut och ge klienten en till chans att hålla sig till deras avtal.

Gällande att lägga upp arbetsdagen och arbetsprocessen med klienterna menade de respondenter som har svarat detta att de själva bestämde hur deras dag skulle se ut. Det var ingen annan på arbetet som gick in och bestämde där. Gällande arbetsprocessen med klienten var det samma som gällde (dock i samråd med klienten).

Med möjligheten att berätta för klienterna var de kan söka extra stöd menade respondenten som sa detta att även om hen inte kunde bifalla mer pengar till en klient med kommunens pengar betydde det inte att hen inte kunde berätta var klienten kunde vända sig för att söka mer pengar (hen gav förslag på fonder etc). Hen menade att hen inte behövde göra detta, att det inte ingår i hens arbetsuppgifter men att hen har tagit sig friheten att göra det.

Lipsky menar att gräsrotsbyråkrater har ett handlingsutrymme trots att de i arbetet måste förhålla sig till en del faktorer. Ur respondenternas svar kan vi tolka att de trots faktorerna (riktlinjer, delegation osv) de måste förhålla sig till har utrymme för en handlingsfrihet i arbetet. Ovanstående svar belyser hur detta handlingsutrymme kan te sig i respondenternas arbete och beslutsfattande.

Gällande frågan om respondenterna skulle föredra detaljstyrning över den aktuella ramlagen svarade alla nej. Respondenterna menar att klienterna inte kan passa in i en mall och för den anledningen skulle detaljstyrning vara olämplig. Med detaljstyrning skulle de inte kunna ta hänsyn till klientens individuella behov. En av respondenterna sa följande gällande detaljstyrning:

Nej, för om det skulle vara detaljstyrning tappar vi möjligheten att fatta individuella beslut ... man måste se utifrån individens förutsättningar, och blir det för styrt så kommer säkert en del ramla utanför systemet och det hade ju inte känts bra. (G)

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraternas arbete är komplext och därför är handlingsutrymmet nödvändigt i deras arbete. Ur respondent G:s uttalande kan vi se att denne

anser att möjligheten att fatta individuella beslut krävs för att kunna tillgodose klienterna den hjälp de behöver. Därmed går respondentens tankar kring handlingsutrymmets betydelse i likhet med Lipskys teori.

Vi ställde frågan, vilket handlingsutrymme respondenterna upplever att de har på en skala 1-10, där siffran 1 är litet utrymme och där siffran 10 är stort utrymme. Respondenterna upplever sitt handlingsutrymme på skalan enligt följande: A = 6,5, B = 7, C = 7, D = 8-9, E = 5, F = 8, G = 9. Detta visar att det finns variation i upplevelsen av handlingsutrymmet bland respondenterna samtidigt som de upplever att det finns någon form av utrymme för egna tolkningar och beslutsfattande inom arbetet.

5.12.1 Makt

Alla respondenter berättar att de upplever att de har makt utifrån sin yrkesroll. Den makt de upplever sig ha kan bestå i att ha makt att bestämma vilka handlingar klienten ska bifoga i ansökan, makt att ställa motkrav, och makt att lägga upp arbetet kring klienten. Flera respondenter nämner att makten är bra i de avseenden att det ger vissa möjligheter i arbetet och beslutsfattandet men att de måste vara försiktiga över hur de använder makten så att det inte leder till maktmissbruk i något avseende. En respondent säger följande:

... maktmissbruk upplever jag ju när personerna inte får något utrymme. När man inte har tid att träffa dem, när de inte får berätta sin historia. När dem inte får motivera sin ansökan. Makten jag har är ju att ge pengar eller inte. Det viktiga för mig är ju att motivera varför jag inte ger ekonomiskt bistånd. Och förklara det på ett bra sätt. Så makten måste ju användas med försiktighet. Jag har ju makt över deras pengar. Jag kan ju säga, du får inga pengar, därför att... men då måste jag motivera det bra, annars är det maktmissbruk. (F)

5.13 Resultatsammanfattning

Under detta avsnitt presenteras en sammanfattning av studiens resultat i syfte att göra resultatet mer överskådligt för läsaren.

Respondenterna har under intervjuerna tagit upp ett antal faktorer som styrande för deras beslutsfattande. Vissa av respondenterna har betonat vissa faktorer över andra, eller inte nämnt vissa faktorer som styrande alls i arbetet. Även om alla faktorer inte är styrande för alla respondenter har alla faktorer som tagits upp under intervjuerna alltså redovisats. De faktorer som har betydelse för respondenternas beslutsfattande är: delegationen, styrande politik i kommunen, respondenternas personligheter, klientens personliga ansvar, klientens behov, mötet, tiden, kollegor samt riktlinjerna inom verksamheten.

Alla respondenter anser att de har ett handlingsutrymme i arbetet. De anser att handlingsutrymmet är nödvändigt i arbetet och att detaljstyrning inte hade fungerat i praktiken. Handlingsutrymmet kan för respondenterna innebära möjligheten att lägga upp sin arbetsdag och arbetsprocessen med klienten efter eget tyckande. Även att fatta individuella beslut, ge klienten fler chanser samt berätta för klienten vart de kan söka extra stöd var möjligt med hjälp av handlingsutrymmet.

6. Slutdiskussion

I detta avsnitt presenteras våra slutsatser samt egna tankar i förhållande till studiens resultat. För att tydliggöra resultaten i förhållande till våra frågeställningar har vi valt att ha frågeställningarna som underrubriker i detta avsnitt.

6.1 Vilka faktorer upplever socialsekreterare styrande för beslutsfattandet inom verksamheten?

Under intervjuerna med respondenterna framkom det att det finns ett flertal olika faktorer som påverkar dem i deras beslutsfattande. De faktorer som blir styrande är bland annat *delegationen, riktlinjerna inom verksamheten, kollegorna, tid, klientens eget ansvar, klientens behov* samt *socialsekreterarens egna värderingar*.

Respondenterna måste hela tiden i sitt arbete utgå ifrån de politiska besluten inom kommunen, delegationen de har samt de riktlinjer som beslutats inom verksamheten. Delegationen och riktlinjerna utgör en ”ram” för respondenterna som utgör vilka beslut de kan fatta. Delegationen och riktlinjerna blir därav en betydande faktor för beslutsfattandet. Trots dessa två faktorerers betydande roll finns det andra faktorer som påverkar respondenterna i deras beslutsfattande.

Kollegor är en annan faktor som kan ha betydels för hur respondenterna väljer att fattar beslut. Genom att det inom verksamheten skapas en gemensam grundsyn om hur socialsekreterarna bör tänka och handla, påverkas kollegorna av varandra och därigenom påverkar de varandra i vilka beslut som anses riktiga.

Många av respondenterna har nämnt att tiden är en faktor som påverkar deras beslutsfattande. Om respondenterna känner sig stressade påverkar det deras beslutsfattande. När de inte har tid att se över all den information de skulle behöva, fattas beslut utifrån det som de hinner med att se över. Detta kan leda till att beslut fattas på fel grunder. Flertalet av respondenterna nämner att besluten som tas utan att de har haft tid att se över ärendet fattas, i nästan alla fall, till klientens fördel.

Något som alla respondenter har påtalat ska vara styrande för beslutet är klientens behov. Respondenterna menar att klientens behov är den faktor som ska vara avgörande om klienten har rätt till bistånd eller inte. Samtidigt finns det ett ansvar på klienten att denne måste uppfylla de motkrav som respondenten ställer. Om klienten inte följer de motkrav som klienten och respondenten har kommit överrens om kan respondenten välja att ge avslag på klientens ansökan. Socialsekreterarens personliga värderingar är en faktor som vi har sett kan påverka beslutsfattandet. Alla respondenter poängterar vikten av att inte fatta beslut utifrån egna värderingar samtidigt som en del av respondenterna säger att det inte går att bortse från den faktorn. Respondenterna kan fatta beslut utifrån om de anser att klienten har lämnat in de handlingar som respondenten anser nödvändigt för att fatta ett beslut. Respondenten kan även välja hur denne ska lägga upp arbetet kring klienten, vilken tid respondenten väljer att avsätta för klienten samt vilka krav klienten ska uppfylla för att vara berättigad bistånd. Denna makt som socialsekreterare har, att besluta om det ovannämnda, menar vi kan ses som en faktor som skulle kunna påverka beslutsfattandet.

6.2 Vad anser socialsekreterarna om det handlingsutrymme som socialtjänsterna utrymme för?

Av vårt resultat framkom att alla respondenterna anser att handlingsutrymmet är nödvändigt i deras arbete, detta främst för att de ska kunna fatta beslut efter klientens individuella beslut. Med detaljstyrning menar respondenterna att det hade blivit svårare att anpassa besluten efter klienten och att klienterna hade stuvats in i en mall vilket hade kunnat medföra att en del klienter hade ramlat utanför systemet. Utifrån detta sa alla respondenter nej till detaljstyrning. Dock undrar vi, utifrån vårt resultat, om handlingsutrymmet är så ”enkelt” som att det ”bara” är nödvändigt i deras arbete. Respondenterna har påtalat vikten av att diskutera ärenden med kollegor för att man ska ha en någorlunda samma beslutsgrund inom en verksamhet samt för att man, på grund av sin personlighet, kan tycka olika om olika punkter. Därmed anar vi en viss insikt i att formella beslut kan fattas olika beroende på vem som är socialsekreterare.

Alla respondenter har påtalat vikten av att det är klienten och dennes behov som ska vara i fokus. Därmed krävs en form av handlingsutrymme för att kunna anpassa formella beslut efter klientens behov. Människan och sociala problem är för komplexa för att passa in i en mall och därmed hade det blivit svårt att tillgodose klientens behov med en detaljstyrd lag. Nu har vi, författarna, ställt ”extremer” mot varandra: detaljstyrning och ramlag. Kanske hade det varit

möjligt med något mittemellan och detta för att göra det möjligt för socialsekreteraren att anpassa de formella besluten efter klientens behov. Detta samtidigt som det kanske hade blivit svårare att beslut skulle kunna variera på grund av en socialsekreterares personlighet.

Något annat vi har tänkt kring är att flertalet av respondenterna har betonat tidens betydelse för handlingsutrymmet. Mer tid innebar att de exempelvis kunde träffa en klient oftare och på så sätt lära känna klienten och dennes behov. Gjorde respondenterna det kunde de gå utöver normen i beslutsfattandet, ifall det var nödvändigt för klientens behov. Tidsbristen stjälpde alltså deras handlingsutrymme. Eftersom respondenterna verkade finna handlingsutrymmet nödvändigt för att göra ett bra arbete kan den rådande tidsbristen (för flertalet av respondenterna) vara alarmerande.

6.3 Hur anser socialsekreterarna att det handlingsutrymme som socialtjänsten medger påverkar deras arbete och beslutsfattande?

Alla respondenterna nämnde under intervjuerna att de upplever att de har ett visst mått av handlingsutrymme, detta utrymme varierade dock mellan de olika respondenterna.

Respondenterna menar att handlingsutrymmet som socialtjänstlagen medger är stort då socialtjänstlagen i sig inte säger så mycket. Dock påverkas graden av handlingsutrymmet av den enskilde socialsekreterares delegation tillsammans med verksamhetens riktlinjer.

Delegationen och riktlinjerna skapas med stöd av vad som står i socialtjänstlagen. De respondenter som har en fri delegation upplever att de har ett relativt stort handlingsutrymme vilket innebär att de upplever att de har möjlighet att arbeta och fatta beslut relativt fritt. De respondenter som har en snävare delegation upplevde att självständigheten i arbetet stjälpes. Detta medför att delegation och riktlinjer, tillsammans med faktorer som nämndes under rubriken 6.1, påverkar respondenterna i deras arbete och i de beslut respondenterna fattar.

Vi har tidigare nämnt under rubrik 6.2 att traditioner utvecklas inom organisationen, vilket gör att socialsekreterare inom samma organisation använder handlingsutrymmet relativt lika.

Trots att det finns utrymme för att arbeta på olika sätt medför dessa traditioner att kollegor tar stöd av varandra och utvecklar en gemensam syn på vad som är gångbart eller inte inom verksamheten. Detta medför att det handlingsutrymme som skulle kunna användas på olika sätt kan komma att användas på liknande sätt. Den gemensamma synen bidrar till att respondenterna kan komma att tänka lika kring ärenden och besluten fattas därefter. Flera respondenter menar att det är bra att ha en gemensam grundsyn eftersom det inte ska vara

någon skillnad för klienten vilken handläggare denne möter. Riktlinjerna inom verksamheten bidrar till att det inte ska bli några godtyckliga bedömningar. Riktlinjerna är dels skapat för att det ska finnas en viss rättsäkerhet i arbetet som innebär att den enskilde handläggaren inte kan besluta i ärenden helt efter eget tyckande.

Flera av respondenterna menar att de i sitt arbete påverkas mycket av tidsbristen som finns på grund av de begränsade resurser som finns inom verksamheten. De menar att det handlingsutrymme de upplever sig ha påverkas av den tid de har att lägga på ett ärende. Respondenterna menar att mer tid ger dem möjlighet att använda sitt handlingsutrymme genom att ägna mer tid åt ett ärende, träffa klienten, välja att ta upp ett ärende till nämnden vid behov samt kan det leda till rättssäkrare beslut. Detta då tiden de kan lägga ner gör att beslutet blir mer välgrundat.

Respondenterna upplever att det handlingsutrymme de har påverkar dem i deras arbete och i de beslut de fattar. Handlingsutrymmet möjliggör att de kan se till individen och dennes behov. Respondenterna menar även att det finns ett utrymme för dem själva att avgöra om klienten har uppfyllt kraven för att bli beviljade bistånd. Detta innebär att respondenternas handlingsutrymme gör det möjligt för dem att fatta beslut efter egna värderingar, trots att alla respondenter menar att besluten inte ska fattas efter eget tyckande. Trots risk för godtyckliga bedömningar genom det handlingsutrymme som medges menar alla respondenter att arbetet skulle vara omöjligt att utföra med detaljstyrning eftersom flexibilitet är nödvändigt i arbetet med människor.

7. Litteraturlista

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Ahrne, Göran och Svensson, Peter (2013). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

Aspers, Patrik (2011). *Etnografiska metoder*. Liber AB

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

Bryman, Alan (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Byberg, Ingrid (2002). *Kontroll eller handlingsfrihet? En studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Edsbruk: Akademitryck AB. (avhandling)

Hetzler, Antoinette (1984). *Rättens roll i socialpolitiken*. Lund

Hetzler, Antoninette & Ericsson Lars (1982). *Rätten som möjlighet*. Rättssociologiska institutionen. Rapp 84

Johansson, Roine (2011). *Vid byråkratins gränser – om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Bulls Grafphics AB, Halmstad. (avhandling)

Jönson, Håkan (2010). *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning & socialt arbete*. Malmö: Liber

Kullberg, Christian (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*. Linköping: Linköpings universitet. (avhandling)

Lipsky, Michael (1980). *Street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation

Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services*. Library materials. New York

May, Tim (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur AB, Lund

Socialstyrelsen (2003). *Ekonomiskt bistånd – stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten*. Elandres Gotab AB, Stockholm

Stranz, Hugo (2007). *Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag*. (Rapport i socialt arbete, nr 119). (Doktorsavhandling). Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.

Svensson, Kerstin. Johnsson, Eva. Laanemets, Leili (2008). *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Natur & kultur, Stockholm

Thunved, Anders (2012). *Nya sociallagarna. Med kommentarer, lagar och förordningar som de lyder den 1 januari 2012*. Stockholm: Norstedts Juridik AB

Åström, Karsten (1988). *Socialtjänstlagstiftningen i politik och förvaltning*. Studentlitteratur: Lund. (avhandling)

Elektroniska källor:

Göteborgsposten (2012) <http://www.gp.se/nyheter/debatt/1.862986-vi-tvingas-utfora-ett-undermaligt-arbete>, (131218)

Regeringen (2005) <http://www.regeringen.se/content/1/c6/04/37/43/df6b54c3.pdf>, (131027)

Riksdagen (2001) http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453, (140105)

Socialstyrelsen (2006)
http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9733/2006-131-24_200613124.pdf, (131107)

Vetenskapsrådet (2013) <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>, (131031)

Winge (2011) <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:425693/FULLTEXT0>, (131026)

Bilaga 1. Informationsbrev

Hej,

Vi vill börja med att tacka Dig för din medverkan i vår undersökning om biståndshandläggarens syn på vilka faktorer som blir styrande i beslutsfattandet samt vad de anser om det handlingsutrymme socialtjänstlagen medger och hur detta kan påverka beslutsfattandet. Som tidigare nämnt kommer intervjun med Dig att vara en del av empirin i vår kandidatuppsats.

Vi kommer att intervjua socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Då vi bor på olika orter kommer vi att genomföra intervjuerna med ett visst antal socialsekreterare var för sig men båda kommer få ta del av intervjuerna och uppgifterna som framkommer eftersom vi genomför studien tillsammans. Vår uppsats utgår ifrån en kvalitativ metod vilket innebär att vi i intervjuerna är intresserade av Dina personliga svar på våra frågeställningar. Vi kommer att genomföra semistrukturerade intervjuer vilket bland annat innebär att Du ges utrymme att svara öppet och fritt på våra frågeställningar. Däremot kommer vi att utgå ifrån en intervjuguide med på förhand bestämda frågor: dock ger den semistrukturerade intervjun utrymme för följdfrågor vilket gör att vi kan följa upp Dina svar. Vi beräknar att intervjun kommer ta omkring en timme. Intervjuerna kommer att spelas in, med ditt samtycke, och raderas efter transkribering, kodning och analys av intervjun. Under tiden detta pågår kommer vi att tillhandahålla materialet konfidentiellt: dvs. endast vi kommer ha tillgång till materialet. Vi kommer även under intervjuerna att anteckna sådant som är svårt att få med på bandspelare/diktafon. Även detta material kommer att behandlas konfidentiellt. Efter intervjuerna kommer det att finnas utrymme för eventuella frågor och samtal (utanför intervjun). När vi transkriberar kommer vi att ”renskrivna” materialet. Du kommer få erhålla en kopia av den renskrivna intervjun, om Du så önskar.

Du kan när som helst välja att bryta din medverkan i undersökningen. Du kan även avstå från att besvara enskilda frågor under intervjuens gång. Du kommer självklart att vara anonym i uppsatsen då vi kommer att avidentifiera Dig och använda oss av fingerade namn. De uppgifter som framkommer genom intervjuerna kommer inte att användas till något annat ändamål än till vår kandidatuppsats. Vi vill även informera Dig om att vi har tystnadsplikt samt att vi gärna skickar en kopia av kandidatuppsatsen när den är klar till Dig.

Har du frågor gällande uppsatsen eller funderingar kring intervjun är du välkommen att kontakta någon av oss.

Med vänliga hälsningar

Michaela Guldrotth och Arbana Halili

Ni kan kontakta oss via mejl:

Michaela: xxxxx@hotmail.com

Arbana: xxxxx@student.lu.se

Bilaga 2. Frågeguide

Inledande frågor/bakgrundsfrågor

- Vad har du för utbildning?
- Hur länge har du arbetat med ekonomiskt bistånd?
- Hur länge har du arbetat på den här arbetsplatsen?
- Vilka är dina arbetsuppgifter?
- Vad gör du när ett ärende kommer in? Hur ser processen ut?
- Hur ser arbetsbelastningen ut?

Beslutsfattandet

- Vad upplever du påverkar ditt beslutsfattande?
- Vilka faktorer anser du styr arbetet/beslutsfattandet?
- Vad/vilka faktorer tar du hänsyn till under beslutsprocessen? (Följdfråga: Finns det några fler faktorer?)
- Finns det några faktorer som får större utrymme i beslutsfattandet?
- Finns det faktorer som möjliggör beslutsfattandet i den riktning du själv anser önskvärd?
- Finns det faktorer som hindrar ditt beslutsfattande i den riktning du själv anser önskvärd?

Handlingsutrymmet

- Hur definierar du handlingsutrymme?
- Hur upplever du att det är att arbeta utifrån en ramlag?
- Vilka är fördelarna anser du med att arbeta utifrån en ramlag?
- Vilka är nackdelarna anser du med att arbeta utifrån en ramlag?
- Vilken handlingsfrihet upplever du att ramlagen ger?
- Hur tänker du kring handlingsutrymmet och dess relevans/nödvändighet i ditt arbete?
(följdfråga: Skulle detaljstyrning i vissa fall vara att föredra? när?)

”Personligt utrymme”

- Vad tänker du kring makt utifrån din yrkesroll?
- Rådger du med dina kollegor när det kommer till frågor som kan tolkas på olika sätt?
Följdfråga: Om ja, Är det till hjälp? Hur?
- Upplever du att ramlagen ger utrymme för dina egna värderingar? Om ja, På vilket sätt?

- Hur stort handlingsutrymme upplever du att du har i ditt arbete på en skala från 1 till 10?

Övriga frågor

- Är det något du vill lyfta fram om ämnet som vi inte har pratat om?