

# **”Du ska ju inte vara ett ärende på socialtjänsten för att du inte hittar någon bostad”**

–En kvalitativ studie om socialekreterares erfarenheter av hemlöshetsproblematiken

---

Av: Maria Lindell-Quelhas

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)

Antal ord: 16696

Aktuell termin: VT15



Handledare: Torbjörn Hjort

# Abstract

Author: Maria Lindell-Quelhas

Title: Social workers experiences of homelessness. [Translated Title]

Supervisor: Torbjörn Hjort

Assessor: Anders Östnäs

The aim of this study was to examine social workers comprehension of their role in the homelessness discourse. The used method was a qualitative method persisting of five semi-structured interviews with social workers working with homelessness within social services. Michael Lipskys (2010) theory of street-level bureaucracy was used as a theoretical base to answer the questions asked in the study. The understanding of leadership in an organizational context was also used as a perspective to analyze the social workers experiences. The social workers experiences resulted in an analysis that has been presented in three broad discussions: homelessness as a phenomenon, clients who are homeless and social workers work in practice. They explained different explanations of what homelessness means for the social workers depending if their statements was based on the purpose of their work or what the work actually consists of in practice. The study also showed that a frustration has arisen for the social workers because of the ethical complexity of their work and the expectations of their profession from their surroundings. They spoke of a responsibility for new groups entering the social services work, because of legislation, that is growing at the expense of clients with a much greater need of their services. Furthermore results show that the social workers do not feel the need for more resources (although it is always appreciated) but rather desire that other operators took responsibility for those individuals that are considered homeless because of structural housing problems.

*Keywords:* Social Workers; Social Work Research; Homelessness

# Förord

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ  
خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ  
اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ  
الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ  
عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

*In the name of Allah , the Entirely Merciful, the Especially Merciful.  
Read in the name of your Lord Who created  
He created man from a clot  
Read and your Lord is Most Honorable  
Who taught to write with the pen  
Taught man what he knew not  
- The Holy Quran 96:1 - 96:5*

Jag vill ta detta tillfälle i akt att tacka alla de som stöttat mig genom denna process – i både motgånger såväl som medgånger. Tack till alla ni som har tagit er tiden att läsa igenom arbetet i dess sämsta dagar då mina ögon gått i kors! Jag vill ge ett särskilt stort tack till min handledare Torbjörn som visat ett otroligt tålamod gentemot utförandet av denna studie och den tid det har tagit.

Tack!

# Innehållsförteckning

---

1. Problemformulering.....	4
2. Syfte och frågeställningar.....	6
3. Begreppsdefinition .....	7
4. Historia.....	7
4.1 Den lokala hemlöshetsproblematiken.....	8
5. Kunskapsläge.....	10
6. Teori.....	12
6.1 Gräsrotsbyråkrati.....	12
6.1.1 Handlingsutrymme.....	13
6.1.2 Makt och positiva konflikter.....	14
6.1.3 Klienten.....	15
7. Metod.....	16
7.1 Val av metod.....	17
7.1.1 Fördelar.....	17
7.1.2 Begränsningar.....	18
7.1.3 Tillförlitlighet.....	18
7.2 Urval.....	19
7.3 Etiska överväganden.....	20
7.4 Analys av empiriskt material, Intervjuer och Teori.....	21
8. Analys.....	21
8.1 Konsekvenser av en obalanserad bostadsmarknad .....	22
8.2 Socionomen och klienten.....	25
8.2.1 Hemlösa och klienter.....	25
8.2.2 Ett levande fenomen.....	26
8.2.3 Socialtjänstens hemlösa.....	27
8.2.4 Klientstatus.....	28
8.3 Komplexitet i praktiken.....	30
8.3.1 Insatser och frustration.....	30
8.3.2 Handlingsutrymme.....	32
8.4 Sammanfattning.....	34
9. Avslutande diskussion.....	36
9.1 Socialsekreterares vidmakthållande .....	37
9.2 Ledarskapets påverkan .....	39
9.3 Ovisshet.....	40
10. Referenslista.....	41
10.1 Litteratur.....	41
10.2 Internet.....	43
11. Bilaga – Intervjuguide.....	45

# 1. Problemformulering

I Sverige har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt (SoL 2001;453 §4:1). När det sker att en individ inte kan tillgodose sina egna behov med till exempel boende, kan de vända sig till kommunens socialtjänst för att ansöka om insatser för deras problematik (Löfstrand, 2010). För att kartlägga vilka behov respektive individ har och vilka insatser som det därmed behövs måste det göras en utredning så att socialsekreteraren kan utföra en bedömning av individens situation (Knutagård, 2006). Hemlöshetsproblematiken är extremt komplex – dock inte olösbar (Bäcklund m.fl., 2011). Men för att en kommun skall kunna administrera sociala problem måste de först definieras (Knutagård, 2009). Debatten om hur hemlöshet skall definieras, mätas och vilka orsakerna är har enligt Jan Magnusson, Anna Meeuwisse & Hans Swärd (2003) pågått sedan lång tid och i Sverige, liksom i många andra länder, är hemlöshets-begreppet ett problematiskt och vagt begrepp. Problematiken anser de vara komplex då det bland annat handlar om en bred arena med massvis med avgörande faktorer såsom bostadsförsörjningen, att utveckla hemlöshetsforskningen och att stoppa tillflödet av nya grupper hemlösa. Men det handlar även om att använda mer effektiva metoder i arbetet med hemlösa och att ändra de negativa attityder som ofta sprids om de hemlösa (Bäcklund m.fl., 2011). I en undersökning (Magnusson, Meeuwisse & Swärd, 2003) talas det om hur det, i samband med gatutidningar som startats till förmån för de hemlösa, har uppstått en diskussion om vad befolkningen får för uppfattning om hemlöshet genom de traditionella hemlöshetsproblemens beskrivningar som står till buds. Undersökningen för vidare att hemlöshetsdiskursen och arbetet som utförs utifrån dess ståndpunkter, utgår från olika historiska händelser och skiftar över tid. Författarna menar att under efterkrigstiden har hemlösheten kommit att förknippas med fattigsamhället och inte med det moderna välfärdssamhället. Eftersom hemlöshet därmed etablerats som ett nygammalt problem har det satt sina avtryck på en rad områden inom samhällslivet och lett till praktiska svårigheter samt etiska dilemman för socialsekreterare (Magnusson, Meeuwisse & Swärd, 2003 och Zufferey, 2011).

Hemlöshet är inte endast ett komplext fenomen utan för socialarbetare som arbetar inom denna arena innebär det även en svåröverskådlig och expansiv praktik (Zufferey, 2011). Att bedriva socialt arbete innebär att å ena sidan genomföra organiserade insatser för och med människor, å andra sidan innebär det att agera i namnet av en organisation (Johnsson, Laanemets & Svensson, 2008). Sociopolitiska kontexter formar organisatoriska insatser och det praktiska sociala arbetet definieras och begränsas av de organisatoriska inställningarna (Zufferey, 2008). Socialarbetare som utför organisationens arbete inom deras anställning hos organisationen blir alltmer involverade i

hemlöshetsarbetets policy och insatser och kan därför inte existera oberoende av organisatoriska diskurser som utgör socialt arbete och hemlöshet (Zufferey, 2008 & 2011). Socialsekreterare utför med andra ord inte en personlig handling utan agerar som organisationens aktörer, vilka utför det sociala arbete som organisationen har samlats kring (Johnsson, Laanemets & Svensson, 2008). Socialsekreterare som arbetar på socialtjänstens boendesektioner är de som ansvarar bland annat för utredningarna och bedömer vilken åtgärd som är lämpligast för klienterna (Knutagård, 2009). Då klienternas hemlöshet kan bero på olika bakomliggande faktorer/svårigheter innebär det att det finns specifika insatser att arbeta med som syftar till olika specifika behov (*ibid.*). Men precis som med allt i livet har varje mynt två sidor.

I samband med kommuners införande av ett alkoholpolitiskt program i början av 1980-talet, började socialtjänstens användning av hostelsystem för hemlösa avsöndras, ersättas med vårdkedjemodellen och leda till boendetrappan som metod (Löfstrand 2010). Boendetrappan, som har sin utgångspunkt i att missbruk/psykisk sjukdom ligger till grund för hemlöshet, är ett tillvägagångssätt som tar itu med hemlöshetsproblematiken genom att betona behandling först snarare än bostad först (*ibid.*). Eftersom boendetrappan genom åren har blivit djupt institutionaliserad och därmed svår att förändra, har den kommit att bli grunden för socialtjänstens hemlöshetsarbete (*ibid.*). Detta anser Ingrid Sahlin (2005) är paradoxalt då det finns ett växande antal studier som redovisar att användningen av modellen inte på något vis reducerat hemlösheten utan nästintill försvårar möjligheterna till bostad för de hemlösa. Marcus Knutagård (2006) menar på att även om vårdkedjemodellen endast bör ses som en tankemodell, kommer det ändå tydligt i uttryck i en praktik utifrån socialtjänstens uppbyggnad av olika boendialternativ. Dock menar Knutagård att kommunens interventioner varken utformas efter de professionellas behov eller klienternas behov, utan varje ledig boendevrå tas emot beroende på avsaknaden av andra alternativ. Nya boenden planeras men tar tid att få fram vilket innebär att man får ta det som finns – även om det inte är det bästa (*ibid.*). Att det finns en avsaknad av bättre boendialternativ än de till förfogande är något som skulle kunna diskuteras då det finns studier (Kristiansen & Espmarker, 2012, Socialhögskolan, 2015 och Socialstyrelsen, 2009) där ”Bostad först” anses vara en lovande strategi. Forskare på Socialhögskolan menar att boendetrappan som innebär att den hemlöse får kvalificera sig till ett eget boende genom att klättra uppåt i boendehierarkin – från natthärbärge och olika korttidsboenden till eget förstahandskontrakt - snarare stjälper än hjälper den bostadslöse (Socialhögskolan, 2015). Utgångspunkten för ”Bostad först” modellen är att hemlösa personer omedelbart ska flytta till en så permanent bostad som möjligt eftersom de har samma behov av en bostad som alla andra människor (Socialstyrelsen, 2009). Boendeträningen som boendetrappan erbjuder kritiserar därför att det medför att klientens behov av en bostad inte utgör något mål, utan istället blir ett medel för att ställa krav på klienten (Knutagård, 2006). Användningen av bostäder på detta sätt, utgör svårigheter för de socialsekreterare som arbetar på boendesektionerna eftersom de

måste agera som både hjälpare och en auktoritär myndighet för samma klient - samtidigt som de arbetar med få resurser som inte alltid är det mest lämpade för klienten utan är det som finns här och nu (Knutagård, 2009).

Carole Zufferey (2008) menar på att det uppstår dilemman för socialarbetare som arbetar med hemlöshet på grund av osäkra och instabila arbetsplatser och ett oförstående politiskt och ekonomiskt klimat. Zufferey menar att ibland kommer rollen som socialt arbete har i ett organisatoriskt sammanhang i konflikt med de personliga och professionella värderingar som socialsekreterare har: värderingar som ofta bygger på mänskliga rättigheter och social rättvisa. Socialsekreterare som deltog i Zuffereys (2008) studie diskuterade vikten av att upprätthålla yrkesmässiga och personliga gränser men ansåg att det var svårt att skilja på personliga, professionella och politiska reaktioner på hemlöshet. De menade att gränserna mellan privat, yrkesmässiga och politiska identiteter är suddiga, överlappade och orsakar ofta praktiska dilemman. Men socialsekreterare i en annan studie (Knutagård, 2009) fokuserar på att förklara svårigheterna de anser sig ha inom den professionella rollen snarare än svårigheter som härstammar ur personliga värderingar. Dessa socialsekreterare diskuterade kring de motstridiga sidorna inom sin professionella roll och hur detta uppkommit på grund av hemlöshetsarbetets utveckling. Trots att denna studies syfte var att undersöka de hemlösas situation utifrån socialarbetares perspektiv återgår socialarbetarnas uttalanden till deras uppfattning av sin egen profession. Det skulle kunna sammanfattas att socialsekreterarna reagerar på den politiska utvecklingen som gett upphov till riktlinjerna för deras arbete istället för att reagera på klienternas situation. Det blir en fråga om socialsekreterarnas tillgång till resurser och svårigheter kring effektivitet istället för en fråga om bättre insatser och villkor för de hemlösa. De beskriver skälen de använder sig av i sitt arbete med kategoriseringen av hemlösa som enligt författaren är skäl som förklarar och legitimerar praktiken (*ibid.*). Zufferey (2008; 2011) anser att samhällsvetenskapen behöver lägga större fokus på att just undersöka de vars beslut som resulterat i den politik som faktiskt producerar och vidmakthåller hemlösheten eftersom tillförseln av de offentliga tjänsterna alltmer involverar socialarbetare.

Jag ämnar med denna studie belysa och analysera socialsekreterares förståelse av hemlöshet, hur de reflekterar kring sin medverkan i arbetet mot hemlöshet samt deras upplevelser kring de insatser som de använder för att motarbeta hemlöshet.

## 2. Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka den praktik som involverar socialsekreterare inom hemlöshetsarbetet.

- Hur uppfattar socialsekreterare hemlöshetsproblematiken?
- Vilken är socialsekreterarnas uppfattning av sin roll i hemlöshetsarbetet?
- Vilken är socialsekreterarnas uppfattning kring de insatser de arbetar med i hemlöshetsarbetet?
- Vilken är socialsekreterarnas uppfattning kring handlingsutrymmet i praktiken?

### 3. Begreppsdefinition

*Reguljär bostadsmarknad:* Innefattar den bostadsmarknad där fastighetsägare innehar en hyresvärdroll gentemot sina hyresgäster. Detta innebär att socialtjänsten inte är involverad i bostadskontraktet. Skulle även kunna innefattas i den ordinarie bostadsmarknaden (Denvall m.fl., 2010).

*Sekundär bostadsmarknad:* Innefattar den bostadsmarknad där socialtjänsten agerar hyresvärd för socialtjänstens klienter. Med andra ord diverse boendelösningar som socialtjänsten erbjuder de klienter som befinner sig hos socialtjänsten (Denvall m.fl., 2010).

*Hemlös:* Enligt Socialstyrelsen (2015) kan hemlöshet bero på individuella egenskaper såväl som brister i samhället. De olika hemlöshetssituationerna som Socialstyrelsen definierar omfattar personers akuta brist på tak över huvudet, såväl som mer långvariga boendeformer som kontraktsformer som inte kan jämföras med eget boende. När jag ställer begreppet hemlös mot bostadslös syftar jag till att ”hemlös” är en individ som i samband med missbruk, psykisk störning eller en kombination av dessa saknar en bostad/eget boendekontrakt.

*Bostadslös:* Jag har valt att definiera i denna studie en individ som inte har någon annan problematik än att de saknar en bostad/ett eget boendekontrakt som bostadslös. Denna definition räknar jag som en form av underkategori till hemlös.

*Övriga samhället:* Med det övriga samhället syftar jag till det svenska samhället med de individer som inte arbetar med socialtjänstens hemlöshetsarbete.

### 4. Historia

Nedan presenteras en historisk genomgång av hemlöshetsdiskursens utveckling och hur det har mynnat ut till att bli en del av den aktuella socialtjänsten. Denna genomgång är tänkt att ge läsaren ett långtidsperspektiv för att kunna bli införstådd i vad det är som formar problematiken och dess



inverkan på arbetet som syftar till att motarbeta hemlöshet. Sedan går genomgången över till att föra fram den lokala hemlöshetsproblematiken och hur den har utvecklats till det fält som socialsekreterarna är aktuella i.

Hur kommuner organiserar sitt hemlöshetsarbete i allmänhet och särskilda boendeformer i synnerhet har beröringspunkter med den organiserade fattigvårdens historia. Det handlar om hur kommuner har arbetat för att sörja för tillgången till bostäder för sina invånare, särskilt för dem som av ekonomiska skäl levde under besvärliga bostadsförhållanden (Knutagård, 2009). I samband med 1800-talets samhällsomvandling blev det en huvudfråga vad husbondeansvarets och tjänstetvångests skyldigheter och rättigheter skulle ersättas av när nya villkor började råda på arbetsmarknaden. Vidare uppstod nya problem under industrialismen som blev synliga framförallt i städerna; till exempel uppmärksammades fattigdom, alkoholism, familjens sönderfall, barnarbete och olycksfall. Dessa problem kom att kallas för ”den sociala frågan” och blev huvuduppgiften för 1800-talets filantropi – ett övergångsbegrepp innan begreppet socialt arbete kom till uttryck, som främst bedrevs i föreningsform så kallade ideella insatser. När utrymmet för de ideella insatserna krympte på det lokala planet började föreningarna att samordna sina verksamheter och bilda centralorganisationer. En ny plattform bildades utifrån samordningen från vilken de kunde verka för en reformering av fattigvården, barnavården, bostadsfrågan osv. (Meeuwisse & Swärd, 2000).

År 1965-1974 öppnades bostadsmarknaden upp för de grupper som tidigare varit exkluderade från den moderna bostadsmiljön tack vare det så kallade miljonprogrammet, en statlig satsning som innebar att hundratusen bostäder skulle byggas årligen i Sverige under en tioårsperiod (Swärd, 1999). Trots att hemlösheten under denna period blev låg och många institutioner och härbärgen för hemlösa stängdes ner, började många allmännyttiga bostadsföretag successivt uppleva akuta finansiella och bostadsmarknadsrelaterade svårigheter – svårigheter som medförde att de efter en tid började bli allt mer restriktiva även om det var så att de hade tomma lägenheter (*ibid.*). Företag började därför ta till ett tillvägagångssätt som inte var detsamma som folkhemsidéologin på början av 1970-talet, dvs. de vägrade att ta emot hyresgäster som kunde förväntas uppvisa problem (*ibid.*). Slumområden började uppkomma och de blev i praktiken mycket ofta en sista tillflyktsort för dem som inte kunde skaffa sig eller behålla en god bostad i de privatägda hyreshusen (Knutagård, 2009). Detta problem anses bestå så länge som systemet i Sverige i grunden inte förändras, dvs. så länge byggande och förvaltande av bostäder till stor del fortsätter att vara en hantering vars huvudsyfte är att ge så hög vinst som möjligt på insatt kapital (*ibid.*). Problemet kom även att påverka alla kommuner i Sverige på olika sätt (Swärd, 1999).

## 4.1 Den lokala hemlöshetsproblematiken

Syftet med att presentera den lokala hemlöshetsproblematiken är att göra läsaren införstådd i den

lokala problematik som socialarbetarna arbetar i samt hur denna problematik ter sig. Det presenteras hur hemlöshet som ett fenomen har förändrats genom historien allt efter de sociala, ekonomiska och politiska samhällsförändringarna som skett kommunalt och hur dessa förändringar vidare influerat socialtjänstens arbete (Knutagård, 2009; Magnusson, Meeuwisse & Swärd, 2003 och Zufferey, 2008).

Bostadssituationen förändrades under 1900-talet i takt med demografiska förändringar, förhållanden på arbetsmarknaden samt hur bostadsproduktionen sett ut. Bostadsområdet ”Bo01 Framtidsstaden” i Västra Hamnen är ett exempel på hur Malmö omvandlades från en industristad till kunskapsstad. Men den största förändringen av bostadssituationen i Malmö under 1900-talet var genomförandet av det så kallade miljonprogrammet. I Malmö har det även skett en markant förändring i den sociala skiktningen på bostadsmarknaden, där bostadsbyggandet riktar sig mot medelklassens bostadsbehov i Malmös norra och västra delar, medan det inte byggs alls i stadens sydöstra delar. De lägenheter som huvudsakligen byggs är avsedda för höginkomsttagare och socialt välanpassade som staden vill skall söka sig till Malmö. Om Malmö studeras som stad är det möjligt att se en symbolisk gräns mellan de östra och de västra delarna av staden som separerar välbärgade hushåll i väster från fattiga hushåll i öster (Knutagård, 2009).

Skillnaderna är inte befintliga endast i Malmö utan Sverige har under de senaste 25 åren utvecklats mot en av de mest marknadsliberalt styrda bostadsmarknaderna i västvärlden. Detta eftersom det är lite statligt engagemang i bostadsmarknaden och Verner Denvall m.fl. (2010) talar om en filtrerings- och polariseringspolitik som har lett till framväxten av två olika typer av bostadsmarknader: en reguljär och en sekundär bostadsmarknad med helt olika typer av regler och trygghetssystem. Dessa två bostadsmarknader innebär att de som tillhör den reguljära bostadsmarknaden har ett förhållandevis starkt rättsskydd, medan de som tillhör den sekundära bostadsmarknaden, där kommuner agerar som hyresvärdar, har en mycket svag ställning. Människor som befinner sig i den sekundära bostadsmarknaden har inte endast betydligt sämre rättigheter än de människor som befinner sig på den reguljära bostadsmarknaden utan de har betydligt sämre rättigheter än andra medborgare. De utsätts för både kontroll och integritetsintrång i bostaden, de tvingas flytta ofta och måste göra ständiga uppbrott som leder till ständig otrygghet, de har svårt att bilda familj, rota sig och skapa ett riktigt hem, de har inga möjligheter till juridisk hjälp vid tvister med sin värd (som inte sällan är socialtjänsten där de då får agera som både hyresvärdar och bostadsförmedlingar) och enligt forskning kommer de sannolikt aldrig få ett eget kontrakt eftersom den sekundära arbetsmarknaden skapar inlåsnings effekter och sällan leder till egna bostäder (*ibid.*).

Samtidigt som bostadsmarknaden har varit i obalans har Malmö och Lunds befolkning ökat (Knutagård, 2009; Lund, 2013 och Magnusson, Meeuwisse & Swärd, 2003). Marcus Knutagård

(2009) lyfter fram flyttströmmar som ett problem eftersom antalet inflyttade är betydligt fler än de som lämnar staden och de som flyttar lämnar inga lägenheter efter sig i kommunerna. Han hänvisar till att en fjärdedel av inflyttningsnettot i bara Malmö kan förklaras med inflyttning från Danmark – troligtvis i samband med byggandet och öppnandet av Öresundsbron och Citytunneln. Danskarnas bosättningsmönster liknar den genomsnittliga fördelningen för malmöbor medan den andra stora inflyttningsgruppen, som består av främst asylsökande och invandrare, koncentreras till miljonprogramområden och den sekundära bostadsmarknaden (*ibid.*).

## 5. Kunskapsläge

Jag använde mig av sökmotorn Ebscohost för att samla in internationella artiklar för min studie. Jag använde mig av sökord såsom: *homeless*, *homelessness* och *social*. Dessa användes både enskilt och kombinerade vid sökning. Genom sökningen fann jag tre internationella studier som jag ansåg var relevanta och intressanta för min undersökning. Två av de internationella artiklarna är av samma författare vilket skulle kunna anses försvaga studiens kritiska förhållningssätt. På grund av att jag dels upplevde svårigheter i att finna relevanta artiklar utifrån socialsekreterares perspektiv, dels att Carole Zufferey var ett namn som uppkom vid ett flertal tillfällen i samband med forskning kring socialsekreterare, ansåg jag dock att detta faktum inte skulle försvaga studien alltför påtagligt. Men för att överkomma några eventuella försvagande faktorer studerades de internationella studierna tillsammans med tre nationella studier (Löfstrand, 2010; Knutagård, 2009 och Swärd, 1999) för att bilda en kunskapsgrund för en djupare analys av min undersökning. Under denna rubrik presenteras det kunskapsläge som ligger till grund för det jag ämnat undersöka.

Det har undersökts hur man i Sverige förklarar varför individer fortfarande kan bli hemlösa i ett land vars välfärdssystem och boendepolicy har utvecklats fram för att bekämpa hemlöshetsproblematiken samt varför hemlöshet består över olika tidsspann (Swärd, 1999). Hans Swärd (1999) anser att trots att fenomenet har börjat bli allt mer vanligt och ett välkänt problem saknas det fortfarande mycket ny kunskap. Precis som med andra problem inom socialt arbete anser Swärd vidare att forskningen måste fokusera mer på interaktionen mellan de nivåer som producerar hemlöshetsproblematiken. Forskningen inom hemlöshetsdiskursen beskriver vidare hur olika kategorier av hemlöshet är alstrade på organisatorisk och på individuell nivå och att specifika tjänster har utvecklats för dem som inte refereras till regelbundna anläggningar (Maesele, Bouverne De-Bie & Roose, 2013). Tjänster som används i ett försök att filtrera ut de klienter som kan innebära svårigheter för socialsekreterarna, även kallade ”vårdundvikare” (*ibid.*). Detta är en diskussion som återgår till andra undersökningsresultat om hur hemlösa sorteras och vilka skäl som anges för att förklara och legitimera praktiken samt hur detta har gett upphov till diverse dilemman

(Maesele, Bouverne De-Bie & Roose, 2013 och Knutagård, 2009). Flertalet forskare menar att ur hemlöshetsarbetets utveckling har det uppkommit dilemman för socialarbetare som arbetar inom hemlöshetsproblematiken. Till exempel diskuterar Marcus Knutagård (2009) hur socialarbetare möter på förhand bestämda rutiner, regelverk och avskiljningsprinciper som de förhåller sig till genom att kategorisera sina klienter så att de passar organisationernas utbud av insatser och blir därmed ”skälens fångar”. Diskussionen för vidare att det ur det sociala arbetet med hemlösa framkallas en tveksamhet hos socialarbetare som till exempel ibland måste agera i två motsatta roller med en och samma klient. Detta menar Knutagård (2009) medför ännu mer komplexitet och svårigheter för socialarbetarnas arbete med hemlöshet eftersom de tillsammans med knappa resurser måste skifta arbetsprioriteringar mellan varje klient. Thomas Maesele, Marie Bouverne De-Bie och Rudi Roose (2013) anser också att komplexiteten medfört svårigheter i hemlöshetsarbetet, men menar på att dessa svårigheter är något som hänvisas av socialsekreterarna till klienters uppförande i fall de skulle motsätta sig en tjänst som erbjuds (vårdundvikare).

Det finns även forskning som haft sitt fokus på socialarbetares erfarenheter, både anställda inom myndigheter och frivilliga organisationer, som erbjuder åtgärder för hemlöshet (Zufferey, 2011). Dessa resultat redovisas oftast genom en diskussion kring hur de nutida dilemman som socialsekreterare bemöter har sin utgångspunkt i det sociala arbetets uppkomst. Carole Zufferey (2008; 2011) är en forskare som fört en diskussion kring hur socialarbetare skapar en mening i deras professionella identitet och bland de åtgärder som finns tillgängliga i praktiken och i arbetsplatsens policy. Gränserna mellan den privata och professionella identiteten anses av socialsekreterare vara svåra att särskilja och orsakar ofta praktiska dilemman och spänningar som hänvisas bero på organisatoriska metoder som strider mot deras personliga värderingar och professionella moral inom socialt arbete (Zufferey, 2008). En återkommande punkt är att socialsekreterares professionella arbete och identitet påverkas av en ledningsorganisatorisk kontext (Zufferey, 2011).

En annan vinkel som forskningen kring hemlöshet utgår från är hur införandet av två strategier, som utvecklats för att bekämpa långtidshemlöshet i Sverige, inte kommit att medföra mer än en ny riktning för hemlöshetsdebatten. De två strategierna som undersökts är nedbrytandet av det då existerande hostelsystemet som ersattes med ”boendetrappan” och det nya engagemanget för privata frivilligorganisationer i kommunens arbete med specialboendelösningar. Införandet av dessa reformer är problematiska då de inte inneburit någon större förändring i praktiken utan har endast inneburit en förändring för den officiella policyn och organisationens struktur. Försöken att införa nya aktörer i den nuvarande hemlöshetspolicyns ramar har medfört att kommunen bara justerat sitt tillvägagångssätt något litet inom den praktik som redan legitimerar den existerande hemlöshetsituationen. Reformerna har endast således förnyat debatten kring just speciallösningar inom hemlöshetsproblematiken medan en diskussion kring alternativa lösningar för att öppna upp

den reguljära bostadsmarknaden inte har funnits trots att det behövs (Löfstrand, 2010).

Min reflektion är att tidigare forskning har haft fokus på att undersöka klienters situation och roll i hemlöshetsproblematiken. Som blivande socionom ansåg jag att det skulle vara intressant att få se ett socialt problem utifrån den professionelles syn samt se hur teori omvandlas till praktik. Carole Zufferey (2008; 2011) och Marcus Knutagård (2009) undersökte just socialsekreterarnas perspektiv och redovisade olika slutsatser. Med min studie hoppas jag kunna fortsätta där de två forskarna avslutade och undersöka hur detta perspektiv ter sig idag: 6 år senare.

## 6. Teori

Analysens teoretiska utgångspunkt från Michael Lipskys (2010) teori om ”street-level bureaucracy” (gräsrotsbyråkrati). Valet att utgå från Lipskys teori går att motivera genom att teorin kan återkopplas undersökningens syfte eftersom teorin fokuserar på de anställdas roll i den offentliga sektorn. Då Lipsky dessutom talar om ett hierarkiskt maktsystem inom de offentliga organisationerna med olika nivåer med olika former av makt används även några punkter kring ledarskap från Lee Bolman & Terrence Deal (2005) organisationsteori. Syftet att använda några av organisationsteoretiska punkter är att diskutera kring hur ledarskap kan förstås och kopplas till utfall i socialt arbete. I detta kapitel redogör jag för vad valet av teori innebär och fortsätter sedan att beskriva olika teman som valts att använda för att förstå studiens empiriska innehåll. Begreppen som förklaras nedan används för att fördjupa diskussionen och socialsekreterarnas svar som förs i analysen

### 6.1 Gräsrotsbyråkrati

Innan de olika teman och begreppen förklaras, presenteras först vad gatubyråkrati innebär och hur det går att koppla samman med socialtjänsten. I detta stycke introduceras endast begreppen i ett större sammanhang för att sedan förklaras mer djupgående. Detta görs genom att sortera upp de till tre övergripande teman nämligen: handlingsutrymme, makt och konflikter samt klienter.

Gräsrotsbyråkrati, som Lipskys (2010) teori heter, menar på att offentligt anställda, såsom socialsekreterare, bör ses som utövare av den politiska makten då det är dem som dagligen interagerar med vanliga medborgare och ger kraften bakom de givna regler och lagar inom sina kompetensområden. Eftersom socialarbetare beviljats, inofficiellt, ett stort handlingsutrymme som behövs för att klara av de svårigheter som de bemöter i praktiken avgör deras val av arbetsmetoder en hel del av den faktiska politiken kring deras arbete (Lipsky, 2010).

De stora dimensionerna av den allmänna ordningen - förmånsnivåer, kategorier för stödberättigande, typ av regler, föreskrifter och tjänster - formas med andra ord av den politiska

eliten och de politiska och administrativa tjänstemännen (*ibid.*). Det sociala arbetets insatser för hemlöshet sker i sociopolitiska och organisatoriska kontexter och varje individuell socialsekreterare reagerar på dessa kontexter på olika sätt beroende på vilket syfte och mening de tillskriver sin professionella roll och funktion (Zufferey, 2008).

Relationen mellan klient och socialarbetare avgörs främst av de prioriteringar och erfarenheter som socialsekreteraren har, men hur relationen utspelar sig i praktiken påverkas mestadels av de begränsningar som socialsekreteraren möter från arbetsplatsen (Lipsky, 2010 & Knutagård, 2009). Sökandet efter den rätta balansen mellan medkänsla och flexibilitet, å ena sidan, och opartiskhet och ett omedgörlig regel-program, å andra, presenterar Lipsky (2010) som den dialog som förs inom offentliga tjänsters reformer. Lipsky menar att reformatorer försöker begränsa handlingsutrymmet ena sekunden och i nästa öka det. Ett exempel som Lipsky använder sig av är de utredningsmanualer som socialsekreterare arbetar med. Parallellt med dessa färdiga frågeformulär arbetar socialsekreterarna i situationer som ofta kräver svar på de mänskliga dimensionerna i situationen. Detta är dock något som mallens frågor inte innefattar utan tolkas, uppfattas och bedöms av socialsekreteraren vid mötet med klienten. Reglerna för hur socialsekreterare skall arbeta med till exempel fördelning av resurser och bedömning av klienters behov kan vara så omfattande och motsägelsefulla att de kan verkställas eller åberopas selektivt (*ibid.*). Lipsky menar på att poliser kan ges som ett exempel då deras professionella agerande är så starkt specificerade av stadgar och reglemente att poliser förväntas verkställa lagen selektivt. Med detta menar han att poliserna knappast kan göra gripanden för alla överträdelser som de ser under ett arbetspass. På liknande sätt, har socialsekreterare fler fall i förhållande till sina resurser så att de är fria att avgöra sina egna prioriteringar. Synonymt för denna frihet inom det organiserade arbetet tolkar jag som handlingsutrymme.

### 6.1.1 Handlingsutrymme

Begreppet handlingsutrymme används för denna studie för att förklara en form av autonomi eller självbestämmande mellan yrkesverksamma på högre och lägre led. Min tolkning av det sociala arbetet är att det kan liknas vid en pyramid, som är uppdelad i tre hierarkiska nivåer/skikt där det sker ett kontinuerligt utbyte av handlingar dem emellan och att handlingsutrymmet är det begrepp som utbyts mellan det högsta skiktet och det mellersta skiktet. Jag ser det som att socialsekreterarna är de som befinner sig på det mellersta skiktet (ett skikt där utförandet av order sker) och chefer/politiker är de på skiktet ovan (de som delegerar order). Diskussionen kring detta begrepp handlar med andra ord om vad begreppet betyder och vad det innebär för de två översta skikten i den organisatoriska pyramiden utifrån det mellersta skiktets perspektiv.

Så länge som det sociala arbetet fortsätter vara komplext och kräver mänsklig inblandning

för effektiv service, kommer handlingsutrymme förbli ett karakteristiskt drag för socialtjänsten så som för många offentliga tjänster (Lipsky, 2010). Handlingsutrymme i den offentliga sektorn kan förklaras, i samband med denna studie, som en form av självständighet som finns i det dagliga arbetet mellan yrkesverksamma på ledarskiktet och de yrkesverksamma som utför arbetet med klienter. Syftet med handlingsutrymmet enligt Lipsky (2010) är att det bland annat främjar de yrkesverksammas självkänsla och uppmuntrar deras klienter att tro att arbetarna har nyckeln till deras välbefinnande. Denna studiens spekulering är att behovet av ett handlingsutrymme utgår från de täta kopplingar mellan makt och beroende: om A har någonting som B behöver besitter A därmed makt (Bolman & Deal, 2005). Men precis såsom Lipsky (2010) menar bidrar underhållet av handlingsutrymme, för både yrkesverksamma och klienter, till legitimiteten i välfärdsstaten - även om gatubyråkraterna inte på något sätt fastställer gränserna för kommunala ingripanden.

Lipsky (2010) anser att det alltid kommer att finnas en viss glidning mellan order och utförande av order trots inofficiell överenskommelse om handlingsutrymme. Han menar att arbetare lägre ner i organisationens nivå ofta inte delar perspektiv och preferenser med sina överordnade och kan därmed i vissa avseenden inte tänka sig att arbeta mot organisationens angivna mål. Några av de sätt som arbetare på lägre nivå kan undanhålla samarbetet inom sina organisationer kan vara personliga strategier som aggressivitet mot organisationen (stöld, fusk, avsiktlig slösande) och negativa attityder som medför konsekvenser för arbetet (utanförskap, apati) (Bolman & Deal, 2005 och Lipsky, 2010). Denna glidning som Lipsky (2010) talar om hänvisar i denna studie till intervjudeltagarna och deras respektive arbetsledare. De personliga strategierna är således snarare individuella handlingar som utförs inom handlingsutrymmet som existerar inom deras organisatoriska ramar.

### **6.1.2 Makt och positiva konflikter**

Om man ser till liknelsen av en organisatorisk pyramid som användes i stycket ovan befinner sig diskussionen nedan på det översta skiktet. Diskussionen om makt och konflikter har med andra ord sin utgångspunkt i det högsta skiktets perspektiv och ämnar förklara utbytet av handlingar emellan de två översta skikten i form av konflikter samt hur begreppet makt uppkommer utifrån utbytet. Diskussionen tar ett steg tillbaka för att kunna bedömas utifrån större ramar där det sociala arbetet används som ett större organiserat fenomen snarare än att se till utövarna av det sociala arbetet.

En teoretisk utgångspunkt för denna studie är att en organisations effektivitet och potential beror på hur politiskt kompetenta dess chefer är. I ett klassiskt experiment jämförde en grupp forskare auktoritärt, demokratiskt och laissez-faire (låt-gå) ledarskap i ungdomsverksamhet för pojkar. Under ett auktoritärt ledarskap där de underordnade fogar sig för de överordnades order och regler, var pojkarna förvisso produktiva, men de kände ingen glädje och uppvisade ett stort mått av

beroende och frustration. Laissez faire- ledarskap gav upphov till förvirring och gjorde att pojkarna upplevde att arbetet saknade mål. Pojkarna uttryckte en stark preferens för demokratiskt ledarskap som genererade ett mer positivt gruppklimat. Experimentet uppvisade att ledarstilen hade stort inflyttande på både arbetsmoral och produktivitet (Bolman & Deal, 2005). Syftet med detta exempel för vad studien ämnar undersöka är för att förstå relationen mellan de som utför order (socialsekreterare) och de som delegerar order (arbetsledare).

Det är ett välkänt faktum att organisationers resurser alltid är knappa; det finns helt enkelt sällan tillräckligt för att alla ska få det de vill (Bolman & Deal, 2005). Att knappa resurser i kombination med motstridiga intressen oundvikligen ger upphov till konflikt innebär nödvändigtvis inte att konflikter är ett problem (*ibid.*). Maktrelationer är centrala för det sociala arbete insatser för hemlöshet och för att det sociala arbetets praktik existerar inom ojämlika maktförhållanden som upprätthåller splittring mellan de som "har" och "inte har" (Zufferey, 2008). Å ena sidan kan det sociala arbetets policy och praktik ses enligt Zufferey (2008) som ett vardagligt, ifrågasättande och förhandlande förfarande, där makten är överallt och kan utnyttjas av alla. Å andra sidan, ur ett kritiskt perspektiv, fortsätter den sociala arbetsprocessen att vara influerad av ojämlika maktförhållanden som upprätthåller status quo, eftersom nuvarande finansieringsarrangemang individualiserar strukturella problem med hemlöshet. Det som detta teoretiska tema argumenterar för är hur hemlöshetsproblematiken hänvisas till individuella egenskaper – där en teori är att hemlöshet är individer snarare än situationer och orsaker.

### 6.1.3 Klienten

Diskussionen har nu förts ned till det lägsta skiktet, alltså den tredje nivån i pyramidliknelsen. På denna nivå befinner sig socialtjänstens klienter. I detta stycke presenteras begreppet klient och diskuterar mer djupgående hur utbytet mellan de tre skikten påverkar de som befinner sig på det lägre skiktet. Framförandet av detta begrepp utgör också en diskussion kring en process där individerna som kommer till socialtjänsten blir de som införlivar begreppet med allt vad det innebär.

I korthet utövar gatubyråkrater enligt Lipsky (2010) kontroll genom att fördela fördelarna och sanktioner som är tänkta att tillhandahållas av myndigheterna och strukturera det kontext klienterna interagerar med dem och deras organ. Han menar även att de undervisar klienter hur de ska bete sig som klienter och fördela psykologiska belöningar och sanktioner som är förknippade med klienter då de ingår i relationer med myndigheten. Dessa människor kommer till gatubyråkratier som unika individer med olika livserfarenheter, personligheter och nuvarande omständigheter och det är i möten med byråkratier som de omvandlas till klienter. Processen från människor till klienter och att tilldela kategorier sker enligt flera forskare i en social process (*ibid.*;



Skau 2007 och Fook, 2002).

En annan teoretisk utgångspunkt för denna studie är att klienter som intervjudeltagarna bemöter är frivilliga i den mån att de inte befinner sig under ett LVM (Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall). Men Lipsky (2010) förklarar att klienter hos den offentliga sektorn kan ses som ofrivilliga eftersom potentiella välfärdsmottagare till exempel, ansöker med en viss "frivillighet" om välfärdsbidrag men deras deltagande i välfärdssystemet kan ändå inte riktigt ses som frivilligt eftersom de inte har något annat val. Att klienter är ofrivilliga har betydande konsekvenser, inte bara för ledning av offentliga tjänster som helhet, utan också för kvaliteten på samspelet mellan gatubyråkrater och klienter. I första hand beror det på att ofrivilliga klienter enligt Lipsky inte kan undvika eller utebli från möten med arbetare. Om detta möte är instrumentellt, det vill säga om varje deltagare vill ha något från den andra, kommer de att fortsätta att fullfölja sina mål inom relationen så länge som de värdesätter sina mål mer än villkoren för att uppnå dem. Men om klienterna däremot vägrar att samverka med gatubyråkratier menar Lipsky att felet alltid hänförs till klienten och inte till brister hos organisationens förväntningar på klienten. Detta betyder dock inte att klienterna är hjälplösa i relationen utan det beror på att gatubyråkrater ska få klienten att uppfylla byråkraternas beslut, särskilt om dessa byråkrater sedan utvärderas utifrån klienternas beteende eller prestanda. Byråkraterna – eller socialsekreterare som är de som undersöks, måste se till att socialbidragstagare fogar sig efter bestämmande eller så måste socialarbetarna konfrontera tidsödande överklaganden (*ibid.*). Men forskare (Skau, 2007 och Knutagård, 2006) anser att professionsutövaren (socialsekreteraren) kan försvaga eller förstärka den passiverande utvecklingen som en långvarig klientkarriär kan ge beroende på hur de fullgör sin funktion.

Desto mer klienten blir involverad med myndigheter och deras anställda, desto mer varaktiga och kritiska blir de psykologiska konsekvenserna av detta samspel anser Lipsky (2010). Av detta skäl menar han att fattiga människors beroende av offentliga tjänster skapar det kontext där samspel med gatubyråkrater får väsentliga psykologiska konsekvenser. Han förklarar att fattiga människor som går från en myndighet till en annan får förstärkta känslor av beroende, maktlöshet och, som härrör från dessa, ilska. Efter ihållande exponering för välfärdssystemet kommer mottagare av dessa med tiden att börja se situationen som att de är "oförtjänta" och "har tur att få något alls" (*ibid.*). Denna teori är relevant för undersökningen som här ämnats utföra då det belyser hur socialsekreterares roll och handlingar påverkar de individer som dem bemöter.

## 7. Metod

I detta kapitel redogör jag för vilken metod som användes i insamlandet av det material som utgör studiens analys. Valet av metod motiveras genom att presentera fördelar och begränsningar av vald

metod samt på vilket sätt studiens analys blir tillförlitlig genom vald undersökningsmetod. Kapitlet presenterar hur urvalet av undersökningsgruppen har arbetats fram, vilket tillvägagångssätt och vilka etiska utgångspunkter som har använts och hur det insamlade materialet har organiserats.

## 7.1 Val av metod

Studien har utförts med hjälp av en kvalitativ metod som lägger vikt på hur människor tolkar och uppfattar sin sociala verklighet (Bryman, 2011).

### 7.1.1 Fördelar

Jag har valt att för denna studie använda mig av en semistrukturerad intervju som jag ansåg vara en lämplig form av intervju. Generellt sätt kan intervjuer fånga upp samhällsfenomen som kan vara svåra att utläsa vid kvantitativa metoder såsom till exempel intervjudeltagarens egna uttryck för att beskriva ett fenomen (Bryman, 2011). Användningen av en mellanform är dock fördelaktig eftersom det ger större frihet och möjlighet för intervjudeltagarna att fördjupa sina svar samt möjlighet för intervjuaren att ställa följdfrågor (May, 2001). Intervjupersonen får även större möjlighet att svara i egna termer samtidigt som intervjuerna i större utsträckning kan skapa jämförbarhet (*ibid.*). Genom den semistrukturerade intervjun kunde jag minska risken för att intervjun utformades utifrån min förförståelse, mina teorier och förutfattade meningar av vad intervjudeltagaren förväntades svara.

De semistrukturerade intervjuerna utfördes med hjälp av en intervjumall med motivering att intervjudeltagarnas erfarenheter på så vis skulle kunna jämföras eftersom deras återberättelser baseras på lika frågor (Bryman, 2011). Men främst använde jag mig av en intervjumall för att ge mer utrymme för intervjudeltagaren att uttrycka sina upplevelser med egna ord som i sin tur minskar risken för min påverkan av deras upplevelser vid analyseringen (*ibid.*). Intervjuerna spelades in med hjälp av en mobiltelefon, de transkriberades och kodades. Detta tillvägagångssätt användes för att kunna gå mellan analys och intervju i syfte att försöka säkra att de teman och svar som kunnat utläsas utifrån kodningen av materialet inte påverkats av mina uppfattningar.

Enligt Alan Bryman (2011) är kontexten viktig för de studier som skall genomföras och utifrån ett sådant perspektiv är det av vikt att medvetandegöra hur hemlöshetsproblematiken är etablerad i de olika kommunerna samt i Sverige. Eftersom kontexten har betydelse för människors agerande (Bryman, 2011) har det gjorts ett försök att beskriva den praktik som intervjudeltagarna, alltså socialsekreterarna som arbetar i kommunens boendesektioner, befinner sig i genom en presentation av hemlöshetsproblematiken. Efter varje intervjutillfälle antecknades reflektioner och uppfattningar kring miljön som upplevdes under intervjuens förlopp. Reflektionerna tog hänsyn till kön, ålder och hur länge intervjudeltagaren befunnit sig inom organisationen samt hur deras

arbetstitel/arbetsuppgifter utvecklat miljön som gav upphov funderingar. En notering var att kön inte var något som synliggjordes, av intervjudeltagarna, i kontexten för arbetet men det var intressant att se hur diverse olikheter uppkom beroende på hur länge intervjudeltagaren arbetat på arbetsplatsen.

### 7.1.2 Begränsningar

Begränsningar med att utmätta en upplevelse ur en bred arena av samhällsfenomen är att en upplevelse kan ha påverkats av omgivande faktorer såsom stämningen på arbetsplatsen, negativ kritik kring det arbetet de utfört eller missuppfattningar mellan tjänstemannen och klienten på grund av språk etc. (Bryman, 2011). Göran Ahrne och Ulla Eriksson-Zetterquist (2011) menar på att eftersom intervjun sker på en viss plats under en viss tid vilket kan omvandla intervjutillfället till en identitetsskapande arena för intervjupersonen. De förklarar att intervjupersonerna får möjlighet att presentera sig självs på det sätt som de vill att andra ska uppleva dem samt att de kan uppleva att det är ett tillfälle att berätta om de brister som finns på arbetsplatsen. Intervjudeltagarens utsagor kan med andra ord omvandlas till identitetsskapande eller politiska handlingar vilket kan medföra att utsagorna inte ger en korrekt bild av den aktuella praktiken.

Egenskaper såsom kön, ålder och personlighet är faktorer som kan ha en begränsande effekt på analysens tillförlitlighet eftersom det är svårt att veta om intervjumaterialet har påverkats något av de ovanstående faktorerna (Bryman, 2011). Detta eftersom transkriberingen av intervjuerna kan ha blivit påverkade av mina tolkningar och upplevelser av språket tillsammans med observationer och stämningar från intervjutillfället (*ibid.*).

### 7.1.3 Tillförlitlighet

Trovärdighet (intern validitet) går att utföras för denna studie genom två sätt för att verifiera de resultat som analyseras: antingen genom respondentvalidering eller triangulering (Bryman, 2011). För att säkerställa studiens validitet och försäkra mig att studien skall bli så trovärdig som möjligt användes de båda. Respondentvalidering innebär mer eller mindre att man följer upp deltagarnas utsagor eller svar för att bekräfta att den beskrivning som forskaren förmedlat är korrekt (*ibid.*). Respondentvalideringen utförs i undersökningen på så vis att efter transkriberingen kommer respektive intervjudeltagare få ta del av det transkriberade materialet för att antingen godkänna det eller förtydliga eventuella missförstånd. Triangulering utfördes för att undvika att analyserna påverkas av mina förväntningar och upplevelser genom användandet av fler informationskällor, såsom bland annat Knutagårds (2009) doktorsavhandling och internationella artiklar.

Eftersom det är en mindre grupp individer som intervjuas och har vissa gemensamma egenskaper såsom klientgrupp, utbildning och arbetsuppgifter kan studiens resultat få fokus på det kontextuella av den sociala verklighet som undersökts. De som väljer att använda sig av diverse kvalitativa metoder uppmanas ofta att uppteckna täta beskrivningar av de detaljer som ingår i en

kultur för att stärka studiens validitet och generaliserbarhet (Bryman, 2011). Syftet är med andra ord att de täta beskrivningarna kan utgöra en databas som med vars hjälp kan bedöma hur pass överförbara resultaten är till en annan miljö. För att kunna uppnå en form av validitet och generaliserbarhet av undersökningen som ämnas utföra kategoriseras intervjudeltagarnas svar i generaliserade teman som sedan analyseras tillsammans studiens teoretiska utgångspunkt.

## 7.2 Urval

Urvalet har gjorts utifrån ett sannolikhetsurval där personer identifierats utifrån den population som utgörs av socialarbetare och arbetar med hemlöshetsarbetet i två större kommuners socialtjänster (Bryman, 2011). Fem socialsekreterare har intervjuats vilket jag motiverar utifrån litteratur (Bryman, 2011 och Ahrne & Eriksson-Zetterquist, 2011) är tillräckligt många för att utgöra ett varierat urval som kan ligga till grund för denna form undersökning.

Studien är geografiskt avgränsad till Malmö och Lund eftersom det utgör ett lagom stort underlag för en C-uppsats. Från början var syftet att endast undersöka socialsekreterares erfarenheter i Malmö då intentionen var att socialarbetarnas arbete med hemlöshet är detsamma inom samma kommun och att de arbetar under samma förutsättningar och policy (Ahrne & Svensson, 2011). Men för att förbättra urvalet undersöktes även socialsekreterare hos socialtjänsten i Lund. Fördelen med att arbeta med både Malmö och Lund är att det ger en ökad bredd i undersökningens underlag vilket minskar risken för att resultatet påverkas av att det till exempel råder en dålig arbetsmiljö på ett socialkontor (Ahrne & Svensson, 2011). Genom att vara medveten om de faktorer (såsom arbetsbelastning och olika resurser) som finns i undersökningens geografiska urval kan dessa redogöras under arbetets gång samt att studien får ett kritiskt förhållningssätt (Ahrne & Svensson, 2011).

Socialsekreterarna som deltagit i intervjustudien är mellan åldern 45-56 och har gemensamt att de arbetat inom socialtjänstens boendesektion mellan 15-20 år. Det var dock en deltagare som både var yngre, 24 år, och som hade arbetat avsevärt kortare tid än de andra. Denne deltagare hade endast arbetat i ett år på boendesektionen. Deltagarna har inte blivit tilldelade några fiktiva namn utan kommer endast att benämnas som till exempel ”Intervjuperson 1”. Detta eftersom det skulle ge ett bättre flöde då deltagarnas svar presenteras och att det fortfarande upprätthåller anonymitet. Det var fem socialsekreterare med socionomutbildning och trots att de har samma arbetsuppgifter så benämnde de sin arbetstitel lite olika: boendehandläggare, utredare och socialsekreterare. Vidare i studien kommer alla intervjudeltagare att benämnas som ”socialsekreterare”.

## 7.3 Etiska överväganden

I genomförandet av undersökningen har det lagts vikt vid informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav och nyttjandekrav (Vetenskapsrådet, 2014). Nedan beskrivs kortfattat vad varje krav innebär utifrån Vetenskapsrådets (2014) förklaring samt redogörs det hur jag har gått tillväga för att uppfylla de fyra ovanstående kraven.

*Informationskravet:* Forskaren skall informera undersökningens deltagare om den aktuella forskningen syfte. I enlighet med informationskravet förklarades och presenterades det för intervjudeltagarna undersökningens syftet och hur intervjun tänkts vara upplagd. Det informerades också om att intervjun skulle spelas in.

*Samtyckeskravet:* Deltagare i undersökning har rätt att själv bestämma över sin medverkan. Då en förfrågan efter intervjukandidater skickades ut till respektive intervjudeltagandes arbetsplats uppfylldes samtyckeskravet i samband med att de ställde upp för en intervju. Vidare informerades det under intervjun att deras deltagande är frivilligt vilket innebar att de därmed när som helst kan avbryta, utebli med svar om de finner frågan obehaglig och att de när som helst kan ställa frågor om något är diffust.

*Nyttjandekravet:* uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål. Detta informerades för intervjudeltagarna i början av intervjutillfället i person. Jag förtydligade syftet med undersökningen för att deltagaren skulle kunna få en uppfattning om vad de skulle kunna förvänta sig av intervjun samt att deras deltagande endast skulle användas för den undersökning som jag ämnat utföra.

*Konfidentialitetskravet:* Uppgifter om alla deltagare i en undersökning skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifter skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Vid intervjuerna klargjordes det även att undersökningens metod utgår från plikten att inte tala om för obehöriga personer vad som sägs under intervjuerna. Det som berättats under intervjuerna är privat eftersom det endast är ämnat åt denna undersökning och diverse citat hänvisar till intervjudeltagaren ett tilldelat nummer. Eftersom studiens resultat skulle kunna bli av känslig karaktär för intervjudeltagarna har det beslutats att det inte finns ett behov av att specificera för vilken kommun varje enskild socialsekreterare arbetar i. Om intervjudeltagarens svar skulle kunna identifieras i en specifik kommun skulle det vidare kunna leda till att intervjudeltagarna väljer att undvika att dela med sig av erfarenheter som innefattar något som inte följer arbetsplatsens riktlinjer. Det optimala för undersökningen är att intervjudeltagarens svar inte på något vis är beroende av någon annan individs bedömning.

Vidare har intervjuerna transkriberats, kodats och analyserats. Detta krävde insikt om tidigare åsikter och uppfattningar av de fenomen som kan uppkomma. För att säkerställa att studien är så tillförlitligt som möjlig är det förstått att det måste finnas en viss neutralitet och distans i bearbetningen av intervjumaterialet.

## 7.4 Analys av empiriskt material, Intervjuer och Teori

Intervjuinspelningarna inledde jag med att skriva ner i ett Word dokument genom att lyssna på dem från mobiltelefonen. Dokumenten skrevs sedan ut för att kunna påbörja analysen och kodningen. Detta för att ha jag skulle kunna ha dem skriftligt eftersom det är, enligt Jens Rennstam & David Wästerfors (2011), en fördel för att närma sig materialet och vara uppfinningsrik i läsningen samt för att ge en rättvisande analys av empirin. Att ha dokumenten i pappersform öppnade upp för möjligheten för mig att ställa dokumenten mot varandra genom att de kunde läggas sida vid sida. På så vis har det gett en helhetsbild som endast skulle ge mer svårigheter än möjligheter om det försökts göra på datorskärmen.

Innan jag påbörjade kodning av intervjuerna läste jag intervjuer hastigt igenom för att kunna få en övergripande bild om vad det fanns för likheter och skillnader mellan intervjudeltagarnas svar. Sedan genomförde jag en analys av studiens teoretiska utgångspunkt för att på så vis fånga upp begrepp och teman som skulle kunna relateras till den utförda intervjustudien. De teoretiska resonemangen lästes igenom och materialet kodades utifrån de begrepp som användes i samband med intervjustudiens frågeställningar såsom handlingsutrymme, makt, roller etc. Eftersom detta gjordes relativt tätt in på intervjuerna blev det lättare att finna diverse begrepp som kunde återkopplas till deltagarnas intervjusvar. Rennstam & Wästerfors (2011) beskriver att man ska klä sin empiri med teori för att kunna få ett sammanhang. Genom att jag klädde studiens empiri såsom Rennstam & Wästerfors talar om, uppstod ett bättre sammanhang och förståelse för studiens empiri.

Vid kodningen av det införskaffade materialet gjorde jag ett försök att fånga upp både likheter och skillnader – syftet med detta var att analysera diverse mönster och undantag. Rennstam & Wästerfors (2011) menar på att det är viktigt att respektera empirins innehåll genom att återberätta mönster såväl som undantag. Detta utförde jag genom att anteckna noteringar under tiden som intervjuerna lästes igenom hastigt första gången samt överstryka text med olika färger de senare gångerna. Färgerna användes med andra ord som ett hjälpmedel för att jag skulle kunna uppnå en struktur och förståelse för empirin genom att koda i olika teman.

## 8. Analys

I detta kapitel redogörs de resultat som uppkommit genom en granskning av studiens intervjusamtal och teoretiska genomgång. Genomgången av det införskaffade materialet gav upphov till en analys som har strukturerats upp i tre övergripande teman, vilket kan återkopplas till den hierarkiska pyramiden som förklarats tidigare: hemlöshetsproblematiken och dess konsekvenser (det översta skiktet), förståelse av socialsekreterarnas praktik genom diskussion om klienten (lägsta skiktet) och

socialsekreterarens perspektiv på sin praktik (mellersta skiktet). De övergripande teman har vidare delats in i underrubriker utifrån såväl återkommande ämnen som enskilda olikheter. Den enskilda olikheten som uppkom diskuteras tillsammans med Bolman & Deals (2005) förståelse av ledarskapets påverkan.

Intervjudeltagarnas erfarenheter inleds utifrån deras reaktion på hemlöshetsproblematikens svårigheter och konsekvenserna av samhällets bostadsmarknad. Genom analysen av hemlöshetsdiskursens konsekvenser uppkom det att hemlöshetsarbetets dimensioner ter sig i uttryck främst i kontakten mellan socialsekreteraren och socialtjänstens klienter. Därför övergår problematisering till att argumentera för socialsekreterarnas upplevelser kring de klienter som de arbetar med samt det övriga samhällets uppfattning av hemlösa. Socialsekreterarnas förklaringar om klienten diskuteras tillsammans med Lipskys (2010) klientprocess och Maesele, Bouverne De-Bie & Roose (2013) idé om ofrivillighet.

Det sista tema som problematiseras är svårigheterna och komplexiteten som uppstått i hemlöshetsarbetets praktik. Fokus i denna diskussion befinner sig kring socialsekreterarnas erfarenheter och upplevelser och vad de föregående teman sammanfattningsvis har resulterat i. För denna diskussion använder jag mig av Bolman & Deals (2005) definition av ledarskapsstilar tillsammans med Lipskys (2010) förklaring av handlingsutrymmet.

## **8.1 Konsekvenser av en obalanserad bostadsmarknad**

Enligt forskning (Svärd, 1999, Denvall m.fl., 2010 och Knutagård, 2009) skulle alla förklaringar till hemlöshet kunna delas upp i individuellt orienterade förklaringar och strukturellt orienterade förklaringar. De som omfattas av den strukturella hemlösheten skulle kunna få, som Knutagård (2009) argumenterar, sitt behov tillgodosett genom en förändring i bostadsmarknaden då de inte besitter några andra svårigheter/problem som behövs åtgärdas än att de inte har någon anknytning till den reguljära bostadsmarknaden. Knutagård menar dock att eftersom det inte är aktuellt att bygga fler flerfamiljehemshus i den omfattning som behövs för att inkludera de hem-och bostadslösa är det inte så enkelt. Detta är då grundtanken för socialtjänstens hemlöshetsarbete är att det inte är boendesituationen som ses som huvudproblemet utan det är missbruk, psykiska problem eller samsjuklighet.

Och då kan jag på ibland vad man... bostadslös eller hemlös,  
är det samma sak eller? (Intervjuperson 3)

Socialsekreterarna berättade att deras hemlöshetsarbete grovt kunde delas upp i två inriktningar: socialt betingad hemlöshet och strukturell hemlöshet. Socialt betingad hemlöshet innebar enligt dem

en avsaknad av eget boende på grund av missbruk, psykisk störning eller samsjuklighet och att dessa individer borde vara den primära och enda grupp som de bör ansvara för. Men på grund av strukturella brister tycker de kunna se hur en ny grupp tillkommit socialtjänstens ansvar, som bland annat även kommit att etablera tillfälliga boenden som permanenta lösningar. Denna grupp, bostadslösa som de kallade den, består till majoritet av asylsökande och invandrare men kan även innefatta ungdomar. Detta beror enligt socialsekreterare i både Lund och Malmö på att dessa individer oftast inte har någon form av anknytning till den reguljära bostadsmarknaden. De förklarade att tillsammans med svårigheterna för denna grupp att tillträda den reguljära bostadsmarknaden, hänvisas dem till den sekundära bostadsmarknaden. Detta leder till att dem blivit en etablerad klientgrupp hos socialtjänstens hemlöshetsarbete trots att dem inte nödvändigtvis har andra problem än att dem inte får någon bostad. Därför valde de att benämna denna grupp som bostadslösa snarare än hemlösa då dem generellt sett inte uppvisade några socialt betingade problem såsom andra grupper inom socialtjänsten: missbrukare, psykiska problem eller samsjuklighet.

Det jag tycker, alltså i mitt arbete, är att egentligen ska socialtjänsten jobba med socialt betingad hemlöshet men i dagsläget jobbar man mest med strukturell. Alltså det är barnfamiljer och ungdomar som inte kommer ut på bostadsmarknaden och så för att det inte finns boende. Och det ligger ju inte egentligen på socialtjänstens grupp men vi får ju ta det för att dem är hemlösa. (Intervjuperson 2)

Flera av intervjupersonerna berättade även att majoriteten av de asylsökande är barnfamiljer. Enligt svensk lagstiftning och regelverk skall socialtjänsten tillsammans med samhällsorgan, organisationer och andra som berörs, uppmärksamma och verka för att barn och ungdom inte vistas i miljöer som är skadliga för dem (Rättsnätet, 2012). De intervjuade socialsekreterarna förklarade att detta är problematiskt för deras arbete eftersom inga barn får vistas varken på gatan eller på vandrarhem/hotell eftersom det inte försäkrar stabilitet och trygghet.

Barnfamiljer får inte vara hemlösa i Sverige. Hade ”IVO” kommit och sett det hade vi åkt så det smäller om det. (Intervjuperson 2)

Problematiken medför inte endast fler svårigheter för deras arbete utan socialtjänstens övergångslägenheter som är tänka för de klienter som befinner sig i den så kallade ”boendetrappan” nu måste vara till förfogande för barnfamiljerna. Det brister således för socialsekreterarna som alla medger att det finns för få bostäder tillgängliga för alla samhällsgrupper i kommunerna. En notis är att det är av vikt att förstå att boendetrappan främst är en lösningsstrategi där det finns en idé om att



klienter, som innefattas i särskilda kategorier av människor, kan avancera steg för steg för att nå en egen lägenhet med ett förstahandskontrakt (Knutagård, 2009). Knutagård (2009) presenterar en analys som pekar mot att de grupper som socialtjänsten traditionellt har kontakt med är i behov av speciallösningar och alternativa boendeformer. En förändrad bostadsmarknad skulle utifrån stadskontorets slutsats innebära att de personer som socialtjänsten inte borde ha som målgrupp får sitt bostadsbehov tillgodosett, medan den traditionella målgruppen inte är i behov av lägenheter utan speciallösningar till exempel Bostad Först (*ibid.*). En socialsekreterare uttrycker det såhär:

Men alltså den hemlösheten har ju ökat där det inte är någon annan problematik. Och det är ju det som vi egentligen inte ska ha här. Du ska ju inte vara ett ärende på socialtjänsten för att du inte hittar någon bostad. (Intervjuperson 1)

Komplexiteten i arbetet med hemlöshetsdiskursen medför att socialarbetare måste arbeta med dubbla och motstridiga roller eftersom dem måste agera som både hyresvärdar och som socialsekreterare när de skall både avhysa klienter och ge dem tak över huvudet (Knutagård, 2009). I praktiken utspelas detta i regelverk samt Michael Lipskys (2010) teori om handlingsutrymme. Till exempel talade flera av socialsekreterarna användningen av utredningsmanualer vid utredning av klientens problematik. De berättade att syftet med denna manual och strikta mall på hur utredningen (första träffen med klienten är då utredningen sker) bör gå till, har sin grund i socialtjänstlagen om hur varje individ har rätt till en individuell bedömning. Men de förstod det också som att den finns till för att göra utredningarna effektiva för arbetsplatsen och för att kvalitetssäkra de offentliga tjänsterna för klienterna. Lipsky (2010) menar dock att socialsekreterare arbetar i situationer som ofta kräver svar på de mänskliga dimensionerna i situationerna – något som mallens frågor inte innefattar utan tolkas, uppfattas och bedöms av socialsekreteraren vid möten med klienten. Utifrån Lipskys exempel med polisernas arbete, berättade de intervjuade socialsekreterarna om situationer där de verkställer diverse arbetsdirektiv selektivt på grund av de bland annat har fler fall än resurser och är därmed fria att avgöra sina egna prioriteringar. De intervjuade socialsekreterarna, i både Malmö och Lund, berättar till exempel att prioriteringslistan över klienter hos socialtjänsten har skiftat och hemlösa klienter med socialt betingade problem befinner sig längre ner på socialtjänstens lista över vem som skall få tillträde till de befintliga lägenheterna. Intervjuperson 1 beskriver denna prioriteringsskiftning med dessa ord:

... hela konceptet med socialtjänstens lägenheter är för dem som har det svårast. Och idag är det ju så att är de barnfamiljer så ja, får dem de ju. Men på bekostnad av missbrukare, psykiskt sjuka och människor med andra problem som är ensamstående.

Utöver de reflektioner som diskuterats ovan, skulle detta även kunna förstås utifrån två förklaringar. En reflektion utgår från tidigare forskning (Knutagård, 2009; Löftstrand, 2010 och Swärd, 1999) som menar på för att behovet av lägenheter, för de grupper som med en bostadsmarknad i balans inte skulle behöva socialtjänstens insatser, skall kunna tillgodoses behövs i sin tur fler speciallösningar och alternativa boendeformer för de personer som socialtjänsten traditionellt ska ha kontakt med. Hans Swärd (1999) anser dock att det är relativt och gäller inte generellt för hela Sverige. Swärd menar att problemet som uppstod på slutet av 1980-talet då allmännyttiga bostadsföretag drabbades av svårigheter, påverkade alla kommuner men på väldigt olika sätt. Även om en kommun är till samma storlek och struktur fanns det kommuner som kunde ha en större hemlöshetsproblematik som ledde till att de var tvungna att bygga fler härbärgen medan vissa kommuner inte hade några hemlösa individer i sin kommun eller behov för något härbärke (*ibid.*). Knutagård (2009) är för fler speciallösningar och alternativa boendeformer men anser att det snarare behövs fler bostäder med icke behandlingskaraktär än fler speciallösningar, även för individer med socialt betingade problem.

En annan reflektion återgår till Lipskys (2010) förklaring om socialtjänstens ofrivilliga klienter. Det skulle kunna diskuteras om klienter inte endast skiftar neråt i prioriteringslistan på grund av brist på bättre alternativ samt brist på kvantitet utan om det kan ha att göra med att vissa klienter gör motstånd mot klientprocessen. Men för att förstå en sådan reflektion måste analysen föras vidare från en övergripande diskussion om socialsekreterarnas arbete i helhet till att analyseras på individnivå.

## 8.2 Socionomen och klienten

Att det är svårt att undersöka och problematisera socialsekreterarnas uppfattning av sitt arbete utan att föra en diskussion kring deras ärenden och klienterna som utgör dessa ärenden, är något som jag började reflektera kring under undersökningens gång. Carole Zufferey (2008) anser att samhällsvetenskapen fokuserar alltför mycket på de hemlösa men behöver snarare mer på förståelse av hur hemlöshet vidmakthålls av människor vars beslut (eller medgivande) resulterat i den politik som producerar hemlöshet. Under detta tema framförs en diskussion kring socialsekreterarens upplevelser genom begreppet ”klient” och dennes interaktion med socialtjänsten som myndighet och socialsekreteraren som myndighetens medlare. Detta analyseras och reflekteras sedan vidare kring socialtjänstens roll i skapandet och bibehållandet av hemlöshets- och klientfenomenet.

### 8.2.1 Hemlösa och klienter

Ett viktigt och utmärkande drag för alla organisationer är att de kontrollerar resurser av olika slag (Bolman & Deal, 2005 och Lundström & Sunesson, 2000). Vid fördelningen av förmåner och

sanktioner påverkar gatubyråkrater naturligtvis sina klienters relativa välfärd och detta innebär därför i sin förlängning också möjligheter till maktutövning gentemot klienter (Lipsky, 2010 och Lundström & Sunesson, 2000). Den enskilde socialarbetaren har som tidigare nämnts ett relativt stort handlingsutrymme inom ramarna för organisationens regelverk just för att kunna bedöma klientens behörighet samt för att de kategorier i vilka klienter faktiskt passar in i är problematiska och inte fasta (Lipsky, 2010.). Denna fördelning av förmåner och sanktioner är helt klart en del av processen för att konstruera en klientprofil (*ibid.*). Hos socialtjänsten kan det vara så att klienten antingen är som socialsekreterarna i min intervjustudie nämnde som ”hemlösa människor som egentligen inte skall vara klienter hos socialtjänsten utan är ett resultat av kommunernas strukturella problem” eller ”individer utan sociala problem” snarare än ”vuxna som är hemlösa med missbruks- eller psykosocial problematik” eller ”slasktratten”.

Denna uppfattning som socialsekreterarna tror att samhället har, utgår de från det intryck som de som professionella får utav mediernas fokus på hemlöshetsproblematiken samt utifrån en trosföreställning de tycktes komma ihåg att ha innan de kom att få insyn på hur hemlöshetsarbetet utförs i respektive kommuner. Att uppfattningen kring hemlöshet skiljer sig åt mellan socialsekreterare och övriga samhällsmedlemmar ansåg alla intervjudeltagare bero på brist på kunskap och insyn. Intervjuperson 1 tror att människor som inte arbetar eller träffar andra människor i hemlöshet så frekvent som socialsekreterare gör: ”hela tiden och varenda dag”, nog har en annan bild av vad en hemlös människa är – det talas om fenomenet/begreppet snarare än individen. Hans Swärd (1999) menar på att det svenska samhället i allmänhet har en uppfattning eller bild av att den hemlöse är de som ”sleeping-rough” eller som Intervjuperson 4 uttryckte att: ”de flesta tänker hemlösa det är dem som är uteliggare”. Intervjuperson 3 berättar att hon tror att samhället ser hemlösa som de som kanske tigger eller sitter ute, att samhällsbilden är att det är synd om människor men att det samtidigt finns en attityd att: ”de människor som missbrukar får skylla sig själva”. Hon berättade vidare att det finns en tro i samhället om att dem säkert kan fixa det själva om de vill. Det är som att det finns medlidande för hemlöshetsfrågan om problemet ses ur ett strukturellt perspektiv medan om problemet ses på individnivå skiftar det från medlidande till en hårdare syn. Enligt Intervjuperson 3 finns det både en tuff attityd mot hemlöshet och en som tycker att det är sorgligt och förfärligt att människor är uteliggare medan den stora gruppen klienter hos socialtjänsten är det inte synd om – oftast för att man inte vet om att dem finns. Unga människor som bor hos kompisar eller barnfamiljer som bor på vandrarhem/hotell på grund av de strukturella problemen i kommunerna: dem är också hemlösa.

### **8.2.2 Ett levande fenomen**

Under denna rubrik redogörs det för hur fenomenet ”hemlöshet” införlivas och appliceras på individer som uppvisar befinna sig i en situation där de omfattas av hemlöshetssituationen.

Analysen utgår från socialsekreterares uppfattning av hur samhället i övrig uppfattar hemlöshetsarbetets innehåll samt vad hemlöshet betyder för dem.

Oavsett vilken kommun, arbetstitel, ålder, kön eller tid på nuvarande arbetsplats berättade alla intervjudeltagare detsamma då de fick frågan ”Vad är hemlöshet?”.

Det är frustration i hemlöshet när man jobbar med människor som lever så. Otrolig utsatthet för klienten. Men just i min profession är det en frustration för att det är svårt för man behöver ju tak över huvudet och den tryggheten just så... (Intervjuperson 5)

Alla socialsekreterare gav svar på frågan som hänvisade till bakomliggande orsaker till ett problem som är kopplat till individer. Frågan omdefinierades till en fråga om ”vem” och den hemlöse var det som synliggjordes som om de var levande exempel på hur hemlöshet tar sig i uttryck i praktiken. De talade om en människa och inte ett problem. Utifrån denna tanke, att fenomenet hemlöshet är en individ snarare än ett samhällsproblem, blir det lättare att förstå varför den generella bilden av hemlöshet bland samhället är en medelålders man som: ”på grund av diverse livsbeslut inte klarar av att bo eller helt enkelt inte vill klara av att bo” (Intervjuperson 1). Men denna samhällsbild stämmer dock inte överens med de erfarenheter som socialsekreterare har.

Ett uttryck som var återkommande under studiens gång var att: ”vem som helst kan bli hemlös”. Hemlöshet behöver inte alltid handla om uteliggare eller ses som ett resultat av fattigdom eller arbetslöshet.

Det finns en stor grupp som ingår i kommuners terminologi men som samhället generellt verkar vara ovetande om, nämligen: barnfamiljer, immigranter, individer som på grund av relationsseparationer inte snabbt kan hitta en ny bostad eller till och med individer som har arbete men är hemlösa. (Intervjuperson 4)

Även om det historiskt sett har varit att fattigdom varit ett socialt problem, som medförde att individer kom att bli exkluderade från det övriga samhället, skulle jag vilja hävda att det idag är mer komplext än så och att det i dagens praktik inte endast behöver handla om att vara avvikande för att en individ ska behöva få hjälp för sin boendesituation. ”Alla behöver heller inte befinna sig hos socialtjänsten eller på gatan som uteliggare för att definieras som hemlös” (Intervjuperson 4).

### **8.2.3 Socialtjänstens hemlösa**

Tidigare fördes en diskussion om hur det har på grund av tillförseln av en ny målgrupp skett skiftningar i socialtjänstens prioriteringar vad gäller arbetet med hemlösa. Orsakerna till

uppkomsten är som sagt olika: förändrad definition av hemlöshet, en förändrad bostad- och arbetsmarknad, strängare lagar gentemot hyresgäster, internationella och demografiska förändringar såsom krig och migration, med flera. Men det verkar som om teorin och praktiken inte riktigt verkar sammanfalla.

Socialekreterarna som intervjuats för denna studie anser att de strukturella problemen börjar bli allt mer påtagliga för socialtjänsten. En av socialekreterarna berättar att på den vuxenenhet där hon arbetar besitter de 130 lägenheter på den sekundära bostadsmarknaden, där alla lägenheter är bebodda. Hon förklarade såhär:

Generellt sätt är det 90% av dessa klienter som utan några som helst problem tar över det hyreskontrakt som de har möjlighet att ta över efter en viss provotid som hyresvärden/fastighetsmäklaren utsatt. (Intervjuperson 1)

Denne socialekreterare menar på att detta resultat, att 90 % får hyreskontrakt via socialtjänsten, talar om hur de strukturella problemen ser ut i kommunen. Dessa klienter har helt enkelt generellt inga andra problem än att det är bostadsbrist. Men 130 lägenheter är inte mycket i en stad där det saknas mellan 6000-7000 lägenheter, och nya lägenheter blir inte lika snabbt tillgängliga för socialtjänsten som i den takt de lämnas över till hyresgästerna. En konsekvens för denna obalans i bostadsmarknaden är att den strukturella målgruppen hänförs till de alternativ som egentligen endast har till syfte att vara tillfälliga lösningar eller lösningar som är till för andra kategorier av individer. Barnfamiljer, ungdomar och andra individer utan socialt betingade problem får bo på hotell, olika vandrarhem (både socialtjänstens egna och andra tillgängliga i kommunen) eller hos släktingar/vänner. Socialekreterare i både Malmö och Lund berättar om hur denna målgrupp ofta är en väldigt utsatt grupp eftersom de tillfälliga lösningarna oftast blir långvariga och de säkerställer ingen form av stabilitet eller trygghet.

På många boendeplatser finns det oftast ingen möjlighet att varken laga mat eller till att tvätta. Det finns även lite utrymme för någon form av avskildhet från myndigheter då denna målgrupp är under tillsyn och de har få möjligheter till planering eftersom de får väldigt kort varsel på besked om förflyttningar. (Intervjuperson 1)

## 8.2.4 Klientstatus

När socialekreterarna fick frågan om vem den hemlöse är refererade de till de klienter som redan är involverade hos socialtjänsten. Även om det är så att orsakerna till att en individ blir hemlös är olika

och denna socialtjänstens målgrupp inte är en homogen grupp, skulle det ändå kunna dras en parallell mellan socialarbetarnas återberättelser och den process som individer genomgår i mötet med socialtjänsten (Lipsky, 2010; Skau 2007 och Maesele, Bouverne De-Bie & Roose, 2013). Detta kan bero på att godtycke ska användas för att fastställa rätten till diverse resurser (Lipsky, 2010). Intervjuperson 5 berättar om hur hon upplever frustration på grund av just Maesele, Bouverne De-Bie och Roose (2013) teori om hur om klienter som inte förfogar sig efter byråkratins förväntningar räknas de som vårdundvikare och att det därmed inte finns något att göra för dem. Hon uttryckte sin frustration om att:

... Det finns ju faktiskt människor som har levt i missbruk väldigt länge och som tänker att... ja som inte vill eller som inte orkar sluta och då kanske det räcker med att bo på ett härbärke för att dem vill inte och kan inte tänka sig ett drogfritt boende. Och det är ju lite frustration i min profession för jag vill ju jobba för att personen ska kunna gå vidare och komma ur sitt missbruk och få boende. Det är svårt.

Lipsky (2010) menar att det är väldigt svårt att undvika förändringsprocessen som individ om man inte har tillgång till de tjänster man behöver, och de inte finns någon annanstans, som finns hos socialtjänsten. Processen från person till klient sker redan vid första mötet med socialtjänsten och desto mer socialt utsatt en individ är desto svårare är det att undgå att ingå en relation med socialtjänstens olika aktörer. Om klienten vill ha ett önskvärt gott som befinner sig hos någon som kontrollerar tillgången till denna, och det inte finns några andra alternativ, är det sannolikt att denne kommer att acceptera att det får kosta vad det kosta vill för att uppnå det (*ibid.*). Förändringsprocessen kan förstås såsom Lipsky (2010) förklarar att klienten ger sitt samtycke till denna process eftersom dem till exempel accepterar legitimiteten i socialekreterarnas position och beslut, förstår att motstånd mot att föga sig efter de villkor och förväntningar som läggs på denne inte skulle vara produktivt samt att de ibland anser sig gynnas av besluten eller åtgärderna.

Ett sätt som en socialekreterare definierade de klienter hon arbetade med var: ”dem som faktiskt bor på härbärgen eller bor i något av våra boenden som *inte lyckas hitta annat om det inte hade varit för socialtjänsten*”. Citatet, tillsammans med teorin ovan, kan tyda på hur det som socialekreterare anser sig pågå inte alltid är detsamma som vad klienten tycker pågår (Lipsky, 2010). Socialekreterarna ansåg att klienter kommer frivilligt till dem (om de inte är under ett LVM) men nämnde inget om att även om klienter ansöker med en viss "frivillighet" om välfärdsbidrag är deras deltagande i välfärdssystemet inte riktigt frivilligt ändå eftersom de inte har några andra inkomstalternativ eller resurser (*ibid.*). Att endast ge tak över huvudet men inte tänka på de omständigheter under vilka klienterna skall infinna sig i (oavsett om de stämmer överens med

klientens egen uppfattning om sina problem eller ej) kan medföra fler negativa effekter än goda. Som diskuterats tidigare hänförs oftast inte felet till brister i organisationens förväntningar på klienten utan om klienterna vägrar att samverka med socialsekreterare hänförs alltid felet till klienten (Lipsky, 2010 och Maesele, Bouverne De-Bie & Roose, 2013). Att som socialsekreterare skilja mellan frivilliga och ofrivilliga samt anse att en klient är ofrivillig, oavsett ett LVM eller inte, kan ses som ett sätt att referera till en defekt hos klienten eftersom socialarbetare måste få klienterna att foga sig efter bestämmande. Att klientprocessen kan med andra ord anses finnas till för att motverka störande, antagonistiska eller ej samarbetsvilligt beteende innan den kommit till ytan (*ibid.*). Detta skulle kunna vara en förklaring till varför klientprocessen inte tydligt synliggjordes i den intervjustudie som jag utförde och att socialsekreterare känner sig mer bekväma med att använda de synonymer som finns tillgängliga på arbetsplatsen i ett försök att eventuellt balansera maktförhållandet emellan sig och klienten.

## 8.3 Komplexitet i praktiken

Detta tema skulle kunna förklaras vara en summerad analys som uppkommit ur de två tidigare teman.

Tidigare har analysen och diskussionen kretsat kring den komplexitet socialsekreterare arbetar med och vilka svårigheter de bemöter hos de olika aktörerna (hemlöshet som fenomen, det övriga samhället och klienterna). Om analysen för denna studie skulle delas upp i tre vertikala nivåer där hemlöshetsproblematiken befinner sig på den nivå som ligger högst upp och nästa ämne befinner sig på den lägsta nivån, så kommer det under denna rubrik föras en diskussion som skulle kunna befinna sig i mitten. Här reflekterar jag kring hur hemlöshetsarbetets komplexitet yttrar sig i det praktiska utförandet utifrån socialsekreterarnas erfarenheter och det försöks förstå vad det är som svårigheterna för med i socialsekreterarnas arbete samt hur de hanterar dessa. Diskussionen sker kring socialsekreterarnas uppfattning av de insatser som dem arbetar med utifrån förståelsen kring handlingsutrymme och förklaring av ledarskapsstilar.

### 8.3.1 Insatser och frustration

Det är inte så lätt som om vi så hade möjligheter att ge lägenheter och så hade det kanske inte funkat ändå.

Man kan inte bara skylla på att det är svårt med bostäder.

(Intervjuperson 5)

Hemlöshet som ett problem inom socialt arbete är inte bara bostäder. Som en av socialsekreterarna försökte förklara så är det kanske inte alltid så att om det byggs fler bostäder så löser det de

hemlösas problem. Detta skulle kunna spekuleras kring om det inte bero mycket på det faktum att hemlöshetsgruppen inte är en homogen grupp och att de mänskliga dimensionerna i människors problematik är svåra att identifiera i ett begränsat antal generella kategorier. Många gånger kan det vara så att dimensionerna överlappar olika kategorier och frågan blir då vilken kategori som är mest lämpad. Att komplexiteten är som den är för socialsekreterare kan bero på grund av att socialtjänstens organisering och kategorisering är främst till individer som omfattas av den socialt betingade hemlösheten – eller hemlöshet helt enkelt, men i nuläget har det tillkommit en ny målgrupp som omfattas av den strukturellt betingade hemlösheten – bostadslöshet.

Socialsekreterarna berättade att dem upplevde stor frustration på grund av de effekter som bostadsmarknadens enorma obalans tillskansar socialtjänstens hemlöshetsarbete. Intervjuperson 3 berättar att hon önskar att det fanns mer möjlighet att fokusera på dem som är hemlösa av sociala skäl. Alla socialsekreterare var överens om att de gör så gott dem kan med de knappa resurser dem har. De försöker bemöta den traditionella målgruppens behov med speciallösningar och alternativa lösningar såsom Marcus Knutagårds (2009) undersökning visat, genom att öppna upp fler kategoriboenden och härbärgen under eget initiativ samt genom att söka efter boenden för tillfälliga lösningar. Socialsekreterarna delar även uppfattningen av att det i teorin är individer med missbruk, psykosociala problem och samsjuklighet som är huvudfrågan för hemlöshetsarbetet men att det är frustrerande att dem på något vis har fått börja ansvara för frågor som egentligen inte skall ligga under deras regi. De långsiktiga lösningarna, eget boende för klienterna, är något som socialsekreterarna anser är just kommunalrådet för boende- och stadsmiljörotelns ansvar. Men som socialsekreterare säger så kan de inte bara låta bli att ta emot utsatta klienter och hjälpa dem med deras boendesituation på grund av att den bakomliggande orsaken inte är en fråga hos socialtjänsten.

Överlag verkade socialsekreterarna vara nöjda med de former av insatser dem besitter och kan dela ut till sina klienter – dock uttryckte dem att det hade behövts fler av just de insatserna de redan har. Inflödet av klienter är fler än utflödet vilket kan spekuleras ha sin grund i att där inte finns tillräckligt med insatser i kvantitativ bemärkelse. Michael Lipsky (2010) hävdar dock att det inte är så lätt. Det som Lipsky menar på är att det inte går att tygla obalansen i inflöde-utflöde på grund av att det inte finns en fast numrerad klientgrupp och för att det inte går att förutsäga inflödet av nya klienter samt målgruppens nya behov. Det går med andra ord inte att förutsäga framtiden. Och även om klientflödet varit fixerat hade klienter fortfarande begärt fler och mer utvecklade tjänster såsom befolkningen gjort historiskt (*ibid.*). Frustrationen som socialsekreterarna talade om kan hänvisas till orsaker utanför socialtjänstens organisation snarare än till deras egen organisering av hemlöshetsarbetet. Enligt Hans Swärd (1999) hävdar visa kritiker att samhället kan och borde göra något åt hemlöshetsproblematiken; oavsett om det innebär att fler resurser läggs på till



exempel vandrarhem eller större investering i psykiatrisk hjälp för att förebygga att psykiskt sjuka blir hemlösa. En av socialsekreterarna berättade om hur socialtjänsten har försökt svara på denna kritik och bland annat organiserat ett vräkningsförebyggande team som arbetar just med relationer mellan hyresgäster som riskerar att bli vräkta och hyresvärdar/fastighetsägare. Intervjuperson 1 fortsätter också att socialtjänsten gör så gott de kan i att bemöta sina klienters olika svårigheter och behov men att de inte kan göra allt. Något som alla socialsekreterare tydligt uttryckte i sina intervjuer och som var ett dominerande tema vid samtal om hemlöshetsproblematiken var: ”Bygg!”. Swärd (1999) menar på att det inte är helt ovanligt att just socialsekreterare känner sig ”attackerade” av kritikernas åsikter och intar en defensiv position i diskussioner kring vad mer som behövs göras eftersom de känner att de har gjort allt de kan. Intervjuperson 5 beskrev denna känsla då hon fick frågan om det övriga samhällets uppfattning av hennes arbete:

Ja det kan kännas rätt orättvist ibland med att vi ”inte gör tillräckligt” eller varför vi inte har gjort någonting, att det brister så. Vi tycker ju ändå att vi gör och vi försöker göra ett så gott jobb som möjligt.

Swärd tillägger att det därför inte är helt ovanligt att socialsekreterare i dessa diskussioner hänvisar till andra aktörer – att det är andra som bör göra mer samt att det är de hemlösa som: inte vill ha hjälp, de bara har sig själva att skylla eller att de inte uppfyller de krav som lagts fram av socialtjänsten. I denna studie framlägger inte socialsekreterarna att de på något vis hänvisar orsaken på klienterna utan de lägger snarare skuld på sina respektive kommuners andra organisationer och tjänstemän som har i uppdrag att arbeta med de strukturella bostadsfrågorna. Insatserna bidrar med frustration och en känsla av maktlöshet för socialsekreterarna på strukturell nivå och inte på individnivå. En socialsekreterare uttrycker det såhär:

Det är lite jobbigt för att egentligen är det ju upp till kommunen att bygga fler bostäder. Vi har ju ett kommunalt bostadsbolag och sånt men dem gör ju inte det dem ska och då blir det på oss.  
(Intervjuperson 4)

### **8.3.2 Handlingsutrymme**

Hur en socialsekreterare uttrycker och använder sitt handlingsutrymme kan skapa en diskussion om vad socialsekreteraren anser om sin profession och sin roll (Zufferey, 2008). Att selektivt välja när regler för visa insatser skall gälla för en klient eller inte skulle kunna spekuleras om det är ett sätt att använda sig av den relativa autonomin som socialsekreterare har gentemot arbetsplatsen beslutsfattande chef. Socialsekreterarna i Lund och Malmö berättar alla att deras arbetsuppgifter

inte innefattar att de är beslutfattare utan de är snarare utreder vilka behov som finns samt vilka insatser som behövs. För att ett beslut skall kunna verkställas måste socialsekreteraren lämna in ett skriftligt beslutsförslag till beslutsfattaren – arbetsledaren eller chefen på arbetsplatsen. Det är då avgörande vad som informeras om (och inte informeras om) i förslaget. Socialsekreterare kan med andra utesluta faktorer som inte anses relevanta för att gynna klienten. Intervjuperson 2 berättade om en situation där hon ibland: ”låter klienter ”bryta” regler på ett boende om hon bedömer att det inte har en negativ påverkan utan snarare har en positiv åverkan”. En annan situation som hon berättade om och som kan förekomma ganska ofta är att: ”regler på vissa boenden säger att klienten måste utnyttja boendet varje natt, annars tas boendeplatsen från klienten och ges till någon annan”. Intervjuperson 2 hade då en klient som ville resa till en stad längre bort i Sverige för att kunna träffa sin dotter över jul. Klienten berättade detta för henne och frågade hur länge denne kunde få vara borta från boendet. Vanligtvis får klienten som sagt inte utebli från boendet under en enda natt men Intervjuperson 2 beslutade att: ”egentligen får du inte vara borta alls men jag låter dig åka bort för en natt”. Hon kontaktade vidare personalen på boendet och förklarade att hon gett denne klient ett undantag. Hon berättade aldrig för chefen om detta – något som hon formellt måste rådfråga om först innan hon informerar om ett beslut till sina klienter. En annan socialsekreterare berättade om hur hon ibland ändrar lite på reglerna på ett sådant sätt att de fortfarande fullföljer klientens handlingsplan som hon och klienten upptagit. Om en klient är betalningsskyldig för sin vistelse på ett boende, till exempel 60kr/dag, kan hon: ”se till att göra upp en personlig betalningsplan eller ibland godkänna att klienten under vissa perioder får vara avgiftsfri”. Hon motiverar detta beslut med att hon hellre: ”lägger krut på att prata om något annat” eftersom det ändå inte handlar om så stora kostnader.

En reflektion är att chefens ledarskapsstil (auktoritärt, demokratisk eller låt-gå) påverkar mycket i vilken riktigt som handlingsutrymmet tar sig i uttryck. Samtalet med en av socialsekreterarna gav upphov till spekulationen att det kunde finnas skillnader i enhetschefernas förhållningssätt gentemot socialsekreterarnas professionella kompetens. Denne socialsekreterare tillade när vi talade om hennes chef att hon har sin enhetschef nära så att hon kan diskutera fram och tillbaka med. Hon beskriver alltså sin relation till arbetsplatsens chef som nära och öppen medan en annan socialsekreterares relation till chefen kunde upplevas som besvärlig och ansträngd. Det framkom även tydligt hos de resterande socialsekreterare att de talade om hur de ibland kände sig tvungna att utföra sitt arbete på ett sådant sätt som inte stämde överens med den egna uppfattningen om vilket som var bäst i just den situationen, medan Intervjuperson 5 istället talade om hur hon inte kunde utföra något som hon inte kunde motivera. Hon berättade att om det skulle vara så att hon från första början upplever att en uppgift går emot hennes bedömning talade hon om detta för chefen direkt. Intervjuperson 2 till exempel ansåg sin chef ha ett mer auktoritärt förhållningssätt och lät indirekt chefen få ansvaret för klientens utfall – positiva som negativa. Detta

kan finna sin förklaring i organisatoriska teoretikers uppfattning om att det alltid kommer att finnas en viss glidning mellan order och utförande av order, en glidning som vanligen skrivs över på arbetares existerande oenighet med organisationens mål (Lipsky, 2010). Som jag då förstod det verkade det som att socialsekreterare inte endast tacklas med att hantera chefens ledarskapsstil utan de måste även arbeta med svårigheterna som uppkommer från att ha flera roller. Roller som ofta är motstridiga då de både skall utföra order som innebär att dela ut förmåner och sanktioner i en och samma veva. Intervjuperson 1 beskriver det såhär:

Idag jobbar vi ju med en mycket större målgrupp där vi i många fall även är fastighets... eller bostadsansvariga. För att på samma gång som vi blir dem som får avhysa människor om det inte fungerar, måste vi med andra handen erbjuda någonting att bo i eftersom vi är socialtjänsten!

Detta är detsamma som en bostadssekreterare uttrycker i Marcus Knutagårds (2009) doktorsavhandling:

Alltså hela vår roll är en enda stor rävsax. Vi sitter med ena handen måste vi avhysa, med andra måste vi ge tak över huvudet. Och det gör ju liksom vårt jobb jätte svårt. Alltså vi är båda rollerna. Och egentligen kan man tycka att det borde vi aldrig vara. Vi är socialtjänsten punkt slut.

Varje individuell socialsekreterare reagerar på de sociopolitiska och organisatoriska kontext hemlöshetsarbetet utgörs av på olika sätt beroende på vilket syfte och vilken mening som de tillskriver sin professionella roll och funktion (Zufferey, 2008). Intervjuperson 5 berättar att hon vill vara med och hjälpa till överallt. En annan socialsekreterare anser att hans funktion är att ge det bästa möjliga till sina klienter och minska det mänskliga lidandet. Och Intervjuperson 3 berättar att hon inte behövt utföra ett arbete som inte stämt överens med hennes bedömning men att hon ändå upplever att hennes handlingsutrymme är begränsat av just praktiska skäl. Utifrån samhälls- och organisationsnivå kan socialsekreterare anses fungera som sympatimäklare för de utsatta men i dialog med klienter får de en position av aktivism snarare än en position av professionell elitism (Zufferey, 2008). En aktivism som troligtvis ter sig i uttryck i socialsekreterarens praktiserande av handlingsutrymme.

## 8.4 Sammanfattning

Sammanfattningsvis uppfattar socialsekreterarna hemlöshetsproblematiken som förändrad då dem

upplever att de inte längre kan lägga sitt fokus på socialtjänstens primära grupp – hemlösa med socialt betingad problematik. Istället får de arbeta med strukturellt hemlösa individer (bostadslösa) och att lösa frågor som berör den strukturella bostadsproblematiken, något som dem anser inte bör ligga under socialtjänstens ansvar. Ansvaret anser de skall ligga i kommunens bostadsplanering och bostadsbyggande myndigheter. Dock har dem ingen möjlighet att inte ta emot de akuta ärenden som kommer till deras kontor då bland annat lagstiftning tvingar dem att prioritera barnfamiljer (oavsett bakomliggande orsaker) över hemlösa individer med diverse socialt betingad problematik. Men på grund av brist på bostäder medför detta endast ökade svårigheter för socialsekreterarna. De måste degradera klienter som befinner sig i boendetrappan för att bostadslösa (till exempel barnfamiljer) skall kunna få de mer stabila boendeformerna som socialtjänsten besitter.

Socialsekreterarnas uppfattning kring sin roll i sitt arbete anser jag kunna sammanfatta i att återkoppla till Carole Zuffereys (2011) resultat såsom personliga värderingar och tankar utvunna ur en anda av social rättvisa och mänskliga rättigheter. Socialsekreterarnas uppfattning har jag kunnat utläsa från de handlingar som socialsekreterarna återberättade, mer specifikt hur dessa uttrycktes då handlingsutrymmet kom på tal. Socialsekreterarna verkade tolka handlingsutrymmet som en arena där det fanns möjlighet att utöva fria handlingar i förmån till klienten. Denna reflektion har belägg i de situationer som socialsekreterarna berättade om, till exempel hur en av socialsekreterarna ibland kunde avgiftsbefria sin klient eftersom hon ansåg att det kunde finnas viktigare saker för klienten att fokusera på än att oroa sig för ekonomin. En annan socialsekreterare kunde utebli att berätta för chefen att hennes klient skulle vara frånvarande från boendet i fler än de tillåtna nätterna, med motiveringen att klienten är en människa som är i behov av en relation med sitt barn. Men samtidigt finner socialsekreterarna att denna självbestämmande princip, där individens vilja skall stå i fokus, kan bli problematisk om klienten inte vill ha hjälp med den problematik (missbruk/psykisk störning eller samsjuklighet) som socialtjänsten är ämnad att arbeta för. Detta skulle kunna reflekteras kring om det är en antydning av självkritik till hur socialsekreterarnas roll och relation till klienterna ter sig i praktiken. Såsom dem beskriver det är klienterna de hemlösa som befinner sig på något av socialtjänstens boenden för att de hade varit utan tak om det inte vore för socialsekreterarna. Och trots att de ibland kunde tala om hur det finns klienter som inte önskade få hjälp med den socialt betingade problematiken utan endast boendesituationen, nämnde de alla klienter som frivilliga. Detta diskuterades eftersom det inte ansågs stämma överens med forskningsresultat (Lipsky, 2010 och Maesele, Bouverne De-Bie & Roose, 2013) som visar på att klienter endast befinner sig hos kommunala myndigheter med en viss frivillighet: att vara klient hos en myndighet är en ofrivillig roll på grund av brist på andra alternativ även om det är individerna som påbörjar klientprocessen.

Socialsekreterarna ansåg att de har tillräckligt med insatser (även om dem hellre velat se till att ha för mycket istället för lagom) men menade på att frustration ändå uppkom i att inte kunna använda insatserna till det som de är ämnade för. Problematiken blir, anser dem, att metoderna blir

ineffektiva och inte löser varken hemlösheten eller bostadslösheten. De insatser som socialsekreterarna kände att de saknade var inte insatser i form av diverse boendialternativ- något som dem själva kunde ordna, utan önskade snarare att andra myndigheter hjälpte till att öppna upp den reguljära bostadsmarknaden för de som inte bör befinna sig hos socialtjänsten – nämligen de bostadslösa. De ansåg att det behövdes fler bostäder utan behandlingskaraktär: boenden som socialtjänsten inte har möjlighet att framställa även om de gärna vill. Att erbjuda de bostadslösa klienterna hotell eller vandrarhem för att täcka upp för lagstiftning involverande barn ansåg socialsekreterarna inte vara en alternativ lösning eftersom det inte försäkrar stabilitet i form av eget rum för barnen, en plats för att kunna laga mat, tvätta samt planera för framtiden. Även osäkerheten kring att inte veta hur länge familjen skall befinna sig på det tillfälliga boendet medför omöjligheter att skapa trygghet för barnen. Socialsekreterarna ansåg att de befinner sig i en ohållbar situation på grund av hur utdelningen av resurser sker i praktiken eftersom de resurser som dem behöver, för att kunna lösa bostadslöshetsfrågan, inte är insatser som socialtjänsten är skyldiga att utveckla. Socialsekreterarna ansåg att det kunde göras mer i samhället men de gör redan så gott dem kan.

## 9. Avslutande diskussion

Socialsekreterarna ser hur hemlöshetsproblematiken blir allt bredare för att kunna fånga upp individer och nya grupper som tillkommit till socialtjänstens ansvar. Syftet är gott tänker de sig, men dilemmat kvarstår eftersom det får motsatt effekt genom att hemlöshetsproblematiken endast ökar istället för att faktiskt reduceras. ”BYGG!” säger alla socialsekreterare. Även om det inte skulle lösa problemen så skulle det vara ett steg i rätt riktning, tycker de. Trots att socialsekreterarna i min intervjustudie beskriver hemlöshetsproblematikens komplexitet genom att beskriva människor och de mänskliga dimensionerna i situationen berättar dem en annan historia när man frågar om hemlöshetsarbetets insatser. Min slutsats är att det går att förstås tillsammans med Cecilia Lofstrands (2010) argument om att hemlöshetsdiskursen går att utvinna ur olika perspektiv på olika nivåer. Perspektivet hos socialsekreterarna skiftar från att ha haft sin utgångspunkt på individnivå till att övergå till en diskussion utifrån en strukturell nivå/organisatorisk nivå – något som går att återkoppla till Hans Swärds (1999) studie. Jag anser kunna se att hemlöshetsdiskussionen, utifrån min studie, verkar befinna sig på två olika nivåer (individnivå och organisatorisk nivå) och att på varje nivå genererar perspektiven olika lösningar till samma problem. På individnivå blir orsakerna till varför en individ är hemlös nästintill oväsentliga eftersom socialsekreterarna ändå känner av bristen av resurser. Men på en organisationsnivå ter sig diskussionen lite annorlunda. Medan Marcus Knutagård (2009) forskning för en diskussion om att det behövs fler bostäder åt bostadslösa men fler speciallösningar och alternativa lösningar åt hemlösa, menar Michael Lipsky (2010) på att efterfrågan av socialtjänstens resurser inte kommer att minska i omfattning genom att de får besitta

mer resurser. Lipsky (2010) anser tvärtom skulle socialtjänsten kunna belastas ännu mer eftersom de klienter som då skulle befinna sig hos socialtjänsten skulle begära nya och mer utvecklade insatser – något som historien visat på. Socialsekreterare i Lund och Malmö delar delvis Lipskys slutsats men deras erfarenheter går även att känna i Knutagårds diskussion. Troligen utgår de från hemlöshetsproblematikens komplexitet och förstår att samtidigt som det inte är så enkelt som att bara bygga fler bostäder (så finns det ingen mer hemlöshet) så kommer det att resultera i att de kommer att behöva nya och bättre lösningar för den grupp som omfattas av sociala problem och som därmed alltid kommer att identifieras som socialtjänstens målgrupp.

## 9.1 Socialsekreterares vidmakthållande

Olika kategorier av hemlösa uppkommer från organisatorisk nivå såväl som individuell nivå: speciella lösningar har blivit utvecklade för de som inte får tillgång till ordinarie faciliteter och en överbliven grupp har blivit till som socialsekreterare inte vet hur de ska jobba med. Debatter och utredningar inleds och restgrupper gör om till målgrupper i syfte att utveckla nya åtgärder för att bekämpa hemlöshet (Löfstrand, 2010). Som jag nämnde i kapitel två menar Carole Zufferey (2008) på att samhällsvetenskapen behöver fokusera mer på förståelsen av hur hemlöshet vidmakthålls av människors beslut (eller medgivande) som resulterat i den politik som producerar hemlöshet. I min spekulering tolkar jag socialsekreterarnas handlingar som ”människors beslut” och klienters förfogande för myndigheter som ”medgivande beslut”. Som jag har förstått det utifrån just min intervjustudie går Zuffereys åsikt att analyseras vidare på två sätt. Den första är hur hemlösheten vidmakthålls via klientprocessen. Klientprocessen börjar som sagts redan vid första kontakten mellan en individ och hjälpapparaten/myndigheten. Individens individualistiska komplexitet bryts ner genom att informera för klienten vilka alternativ som finns till förfogande för klientens situation samt indirekt (och genom lagar och regelverk direkt) vad som förväntas av klienten. Sammanställningen av klienten tror jag också har sitt syfte för att kunna smidiggöra socialsekreterarens arbete så att de kan placera in klienten i de befintliga insatskategorierna som finns hos socialtjänsten. Ett exempel som jag tycktes kunna se utifrån min studie var hur socialsekreterarna gjorde åtskillnad mellan socialt betingad- och strukturell hemlöshet, med andra ord hemlöshet och bostadslöshet. Dessa strukturerade de vidare upp till flera subgrupper såsom till exempel psykiskt sjuka, missbrukare, flyktingar, barnfamiljer och individer med ekonomiska svårigheter. Socialtjänsten är inte de enda som placerar individer i kategorier utifrån deras befintliga situation utan socialsekreterarna ansåg att medias fokus var det som påverkade det resterande samhällets syn mest. Socialsekreterarna, precis som Hans Swärd (2003), menar på att varför samhället har detta nygamla problem beror mycket på okunskap samt att föreställning förstärks i samband med gatutidningar. Slutsatsen är att socialtjänstens kategorisering av klienter samt det övriga samhällets ovetande om de övriga kategorierna är bibehållande aktörer, men att även media

är en viktig aktör som vidmakthåller samhällets stereotypiska uppfattning av hemlöshet där den missbrukande mannen på gatan är omslaget för hemlöshetsdiskussionen. Skillnaden är att klientprocessen kan påbörja en påtaglig passiverande utveckling som socialsekreterarna kan försvaga eller förstärka beroende på hur de fullgör sin funktion inom denna klientkarriär.

Den andra spekulatjonen kring vad det är som vidmakthåller hemlöshetsproblematiken är socialsekreterarnas beslut och sambandet med den frustration som de upplever i sin professionella roll. Enligt Lipsky (2010) är socialsekreterarna i sin professionella roll utövare av den politiska makten och genom diverse val av arbetsmetoder utgör de den faktiska politiken kring deras arbete. Jag uppfattade genom begrundan av intervjudeltagarnas erfarenheter och Lipskys teori att vidmakthållandet sker både medvetet och omedvetet. Med medvetet hänvisar jag till när socialsekreterarna använder sig av sitt handlingsutrymme för att gynna klienten och försöka ge klienten en känsla av att de är unika individer med personligheter snarare än att de konstant är socialtjänstens klienter. Till exempel de situationer som socialsekreterarna återberättar om hur dem ibland gått emot vissa regelverk såsom frånvaro från boendet för att tillmötesgå sina klienters situationer utanför socialtjänsten. Sådana exempel skulle kunna vara en antydning till att socialsekreterarna känner till klientprocessen närvaro och dess psykologiska konsekvenser. Dock framkom det inte tydligt om det är så att socialsekreterarna upplever sin professionella roll såsom Lipsky hävdar, men jag skulle vilja argumentera för att det går att finna samband mellan Lipskys teori och socialsekreterarnas erfarenheter. Alla socialsekreterare i min intervjustudie uttryckte att de upplevde frustration på grund av de insatser och resurser som de hade tillgängliga. De önskade att de hade fler möjligheter för att kunna göra mer för sina klienter, att de hade mer resurser så att de kunde hjälpa fler klienter och att de kunde återgå att prioritera socialtjänstens traditionella målgrupp. Som respons för brist på resurser och en allt mer heterogen klientgrupp har socialsekreterarnas organisationer tagit eget initiativ till att skapa fler resurser i form av egna boenden etc. Detta har både underlättat för socialsekreterarna men det har också medfört frustration på grund av de dubbla roller som dem nu måste handskas med som påföljd av det påtagna ansvaret. Klienterna som de önskade att de kunde göra mer för måste de nu även dela ut sanktioner åt genom till exempel avhysning från ett boende samt ansvara för att ge avslag. Det som jag vill komma fram till utifrån diskussionen ovan är att socialsekreterarna vidmakthåller hemlöshetsproblematiken omedvetet genom de beslut som de tar som en reaktion på arbetets komplexitet och brister. Socialsekreterarna kan verka skapa arbetets faktiska politik genom utvecklingen av fler lösningar som löser den fysiska boendefrågan snarare än att arbeta för att bekämpa hemlösheten. De förstärker genom dessa beslut att behovet av fler resurser och boenden finns hos socialtjänsten snarare än hos andra myndigheter. Socialsekreterarna uttryckte tydligt att de har tagit sig an de individer som är "bostadslösa" samtidigt som de förklarade att bostadslöshetsproblematiken egentligen inte bör befinna sig under socialtjänstens ansvar. Hur det kommer sig att socialtjänsten

trots detta ändå bär ansvaret fick jag till svar ”om vi inte gör det, vem gör det då?”.

Socialekreterarna förklarade vidare att socialtjänstens syfte är just att hjälpa individer som lever under besvärliga förhållanden som andra myndigheter inte kan hantera, även om socialtjänsten inte är den myndighet som kan bekämpa bostadslösheten. Varför jag finner detta intressant att reflektera över är eftersom den kategori av individer som det talades mest, om när ämnet om bostadslöshet kom på tal, var flyktingar/asylsökande/invandrare. Som jag känner till har denna grupp oftast kontakt med ett flertal andra myndigheter och aktörer och även om denna fundering inte har att göra med min studie, anser jag att det hade varit intressant att veta om deras uppfattning av bostadslösheten samt deras uppfattning över socialtjänstens ansvar kring detta.

## 9.2 Ledarskapets påverkan

Något annat som jag reflekterat kring är om en stor del av problematiken kring komplexiteten som medför dilemman för socialarbetarna är att den professionella rollen ibland kommer i konflikt med de personliga och professionella värderingar som socialekreterarna har - värderingar som bygger på mänskliga rättigheter och social rättvisa. Även om det är av vikt att upprätthålla yrkesmässiga och personliga gränser, anser socialekreterare i både Zuffereys (2008) undersökning och i min intervjustudie att det är svårt att skilja på personliga, professionella och politiska reaktioner på hemlöshet. Zufferery menar på att det går att förklara att dessa gränser mellan privat, yrkesmässiga och politiska identiteter är suddiga, överlappade och är just dessa som ofta orsakar praktiska dilemman. Jag funderar även på om det kan vara så att den frustration som socialekreterarna hänvisar till - svårigheten att hantera dubbla roller, snarare handlar om att de upplever att de går emot sina personliga och politiska identiteter. Denna spekulation uppkom eftersom det fanns en deltagare som var raka motsatsen då hon fick frågan om hon någonsin utfört en order som gått emot hennes åsikt om hur arbetet borde ha utförts. Medan andra deltagare svarade att det enda jobbiga var att ge avslag till en ansökan trots att de velat godkänna den så svarade denna deltagare med ett starkt nej. Jag blev nyfiken på hur det kom sig att hon hade en så olik erfarenhet jämförelsevis med de andra och hon förklarade hur hennes chef på arbetsplatsen förstod hennes professionella personlighet. Jag började då spekulera kring om detta kunde ha något att göra med hur olika ledarskapsstilar hos chefen genererar olika typer av arbetsattityder hos de anställda. Slutsatsen jag kunde dra var att det i detta fall stämde väl överens med Lee Bolman & Terrence Deals (2005) teori. Detta eftersom då jag såg till hur intervjudeltagarna talade om cheferna på sina diverse arbetsplatser så svarade de olika på frågan om motvilja till order samtidigt som de talade med olika uppfattningar om chefs ledarskap – precis som ungdomarna i Bolman & Deals experiment.



### 9.3 Ovisshet

Min slutsats är att hemlöshetsfrågan är väldigt komplex och att det skulle vara så att det finns en och samma lösning för hela problemet stämmer nog inte riktigt. Hemlöshet utifrån intervjudeltagarnas erfarenheter verkar inte endast innebära att det är en individ som saknar ett fysiskt boende. Sammanfattningsvis definierar socialsekreterarna i min intervjustudie hemlöshetsproblematiken i sin kommun genom att referera till de individer de arbetar med som gått underkastat sig klientprocessen. Socialsekreterarna strukturerar upp sin målgrupp till två huvudgrupper: socialt betingade hemlösa (hemlösa) och strukturellt betingade hemlösa (bostadslösa). Trots att de upplever att den sistnämnda undergruppen är den som dominerar socialtjänstens hemlöshetsarbete upplever de också att det är den grupp som samhället verkar vara ovetande om. Det är så enkelt och det kan gå så fort berättar socialsekreterarna och det tycker dem är skrämmande. En spekulering till varför det verkar finnas en uppfattning till att samhället är ovetande om vad socialtjänstens hemlöshetsarbete är samt vilka de arbetar med, återgår till Hans Swärd (2003) definition av hemlöshetsproblematiken som ett ”nygammalt” problem. Hemlösa är inte endast de med socialt betingade problem som därför befinner sig hos socialtjänsten utan på grund av en obalanserad bostadsmarknad blir många samhällsgrupper extra sårbara. Vidare forskning kring just bostadslösheten skulle kunna medföra att samhället blir mer medvetet kring omfattningen av hemlöshetsproblematiken i dagens socialtjänst. Vetskapen skulle kunna underlätta för socialsekreterarna i deras arbete då, i liknelse till folkhälsan, flertal individer inte behöver påbörja en ”karriär” i socialtjänstens boendetrappa utan kan förhindra hemlösheten/bostadslösheten tidigare. Enskilda individer behöver kanske inte till exempel gå längre än till socialtjänstens vräkningsförebyggandeteam som arbetar för att förebygga vräkningar genom att arbeta med individens boendesvårigheter i det befintliga boendet. Resurser kan därmed ”sparas” undan till de individer som redan befinner sig i boendetrappan eller är långtidshemlösa och socialtjänsten behöver inte agera som hyresvärdar åt sina klienter. Om kännedomen spridit sig hade det varit intressant att veta hur socialsekreterarna då uppfattat hemlöshetsproblematiken och hur de uppfattar sin professionella roll.

# 10. Referenslista

## 10.1 Litteratur

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011) "Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt." I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB.

Bolman, Lee & Deal, Terrence (2005). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Studentlitteratur: Lund.

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

Denvall, Verner m.fl. (2010). *Utvärdering av "Hemlöshet- många ansikten, mångas ansvar"*.

Delrapport/Meddelande från Socialhögskolan 2010:1. Lund: Socialhögskolan.

Fook, Jan (2002). *Social Work: Critical Theory and Practice*. London: Sage.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) "Intervjuer." I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB.

Johnsson, Eva; Laanemets, Leili & Svensson, Kerstin (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Knutagård, Marcus (2006). "Hemlöshet". I Denvall, Verner & Vinnerljung, Bo (red) *Nytta och fördärv. Socialt arbete i kritisk belysning*. Stockholm: Natur och Kultur.

Knutagård, Marcus (2009), *Skälens fångar. Hemlöshetsarbetes organisering, kategoriseringar och förklaringar*. Malmö: Égalité.

Kristiansen, Arne & Espmarker, Anna (2012) *Sen är det ju mycket det här att man får vara ärlig också och det är man ju inte van vid... - Bostad först ur de boendes perspektiv*. Lund: Socialhögskolan.

Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. USA: Russell Sage Foundation.

Lundström, Tommy & Sunesson, Sune (2000). "Socialt arbete utförs i organisationer". I Meeuwisse, Anna; Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Löfstrand, Cecilia (2010). "Reforming the work to combat long-term homelessness in Sweden". *Acta Sociologica*. No. 53(1) pp.19-34.

Maesele, Thomas; Bouverne De-Bie, Marie & Roose, Rudi (2012), "On the frontline or on the side-line? Homelessness care and care avoiders". *European Journal of Social Work*, Vol. 16, No. 5, pp. 620-634.

Magnusson, Jan; Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2003), *2002 års män och kvinnor. Medborgare rapporterar om hemlöshet*. Lund: Lunds universitet.

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

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2000). "Vad är socialt arbete?". I Meeuwisse, Anna; Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2011). "Att analysera kvalitativt material". I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB.

Sahlin, Ingrid (2005) "Staircase of transition. Survival through failure". *Innovation*, Vol. 18, No. 2 pp. 115-135.

Skau, Greta Marie (2007). *Mellan makt och hjälp. Om det flertydliga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Malmö: Liber.

Socialstyrelsen (2009) *Boendelösningar för hemlösa personer – en kunskapsöversikt. En systematisk kartläggning av internationellt publicerade effektutvärderingar*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Swärd, Hans (1999), "Homelessness in Sweden—discussion, patterns, and causes". *European*

*Journal of Social Work*, Vol. 2, No. 3, pp. 289-303.

Zufferey, Carol (2008), "Responses to Homelessness in Australian Cities: Social Worker Perspectives". *Australian Social Work*. Vol. 61, No. 4, pp. 357-371.

Zufferey, Carol (2011), "Jack of all trades, master of none? Social work identity and homelessness in Australian cities". *Journal of Social Work*. Vol. 12, pp. 510-527.

Vetenskapsrådet (2014), *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Göteborg: Elanders Gotab

## 10.2 Internet

Bäcklund, Ann-Katrin et al. (2011). "Bekämpa Hemlösheten" *Socialpolitik*,  
<<http://www.socialpolitik.com/bekampa-hemlosheten/>> (hämtad 2013-11-25).

Forsell, Mona (2013). "Socialsekreterare lämnade område öst" *Skånskan.se*,  
<<http://www.skanskan.se/article/20131022/MALMO/131029859>> (hämtad 2014-01-05).

Lund (2014). "Befolkning" *www.lund.se* <<http://www.lund.se/Medborgare/Kommun--politik/Kommunfakta/Befolkning>> (hämtad 2014-09-04).

Malmö Stad (2013) "Bostadsbristen orsakar hemlöshet" *malmo.se*,  
<<http://www.malmo.se/Nyheter/Forvaltning/2013-10-31-Bostadsbristen-orsakar-hemloshet.html>>  
(hämtad 2013-12-11).

Nationalencyklopedin (2014). "Utarmning" *ne.se* <<http://www.ne.se/utarmning>> (hämtad 2014-09-30).

Rättsnätet (2012). "Socialtjänstlag (2001:453)" *notisum.se*  
<<http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20010453.htm>> (hämtad 2014-09-12).

Socialhögskolan (2015). "Bostad först. Universitetets lösning på hemlöshetsfrågan." *soch.lu.se*  
<<http://www.soch.lu.se/forskning/forskargrupper/bostad-forst>> (hämtad 2015-06-09).

Socialstyrelsen (2015). "Omfattning" *socialstyrelsen.se*

<<http://www.socialstyrelsen.se/hemloshet/omfattning/Sidor/definition.aspx#>> (hämtad 2015-06-09)

# 11. Bilaga – Intervjuguide

- Ålder, kön, utbildning, tid på nuvarande arbetsplats, arbetsuppgifter?
- Vad har du för uppfattning om hemlöshet; vad är hemlöshet för något och hur ser du på de bakomliggande orsakerna?
- Har din uppfattning om hemlöshet påverkats något av ditt arbete? Förklara.
- Beskriv hur ser du på de möjligheter du har inom ramen för ditt arbete att:
  - a) hjälpa hemlösa?
  - b) åtgärda hemlöshet?
- Hur ser du på den eventuella policy kring arbetet med hemlöshet i din kommun?
- Hur förhåller du dig till denna policy i förhållande till din egen syn på orsaker och åtgärder mot hemlöshet?
- Vilket handlingsutrymme upplever du att du har i ditt arbete?
- Händer det att du får utföra ditt arbete på ett sätt som inte stämmer överens med din egen uppfattning om hur arbetet med hemlösa borde bedrivas? Beskriv
- Händer det att du går emot policy och regelverk för att du i en specifik situation anser det vara berättigat?
- Vilken föreställning av hemlöshet tycker du kunna se i det svenska samhället? Beskriv.