

Lunds universitet  
Socialhögskolan  
SOPA63 HT 2016

## Vad prioriteras i den allt mer specialiserade socialtjänsten?

*- En kvalitativ studie om socialsekreterares syn på organiseringen och möjligheten att skapa de relationer de eftersträvar.*



C-Uppsats

Av: Isabel Vasquez & Maja Nilsson

## **Abstract**

Author: Isabel Vasquez & Maja Nilsson

Title: "What is prioritized in the specialized social services - A qualitative study of social secretary's view of the organization and if the organization gives the social secretary's opportunity to create the relationship they aspire with the client.

Supervisor: Stig Linde

Assessor: Malin Arvidsson

How to best organize the social services unit of individual and family care (IFO) has been in question since the 1980ies. Two principal ways of organization have been used, called integrated and specialized organization. In an integrated organization, the social secretary works with all parts of the clients' problem picture. This structure used to be the norm but is today only employed by a few municipalities in Sweden. The specialized structure has evolved to become the dominant work organization, where each social secretary is responsible for a specific part of a clients' case. Whereas the workers may become more competent within their area of expertise, the division has proven to create a distance between social secretaries and clients. The organization does not give the workers opportunity to work with the complete problematic picture, thereby directing the professionals towards a lower grade of care for the client and making it harder to establish a firm relationship to build from.

The purpose of this study was to examine social secretaries view of the organization of two specialized social services organizations that work with financial assistance. Furthermore, a goal of this paper was also to examine if the social secretaries believe that a relationship with the client has importance for the social work within financial assistance and if the organization gives the social secretaries opportunity to create the relationship they aspire with the client. The study was conducted through a qualitative research method where six social secretaries were interviewed for the study. The results from the study demonstrated that the employees in municipality A work with all the parts regarding each client and those in municipality B had their work tasks divided between different employees and were more specialized. In municipality A the interviewees believed that the benefit of the organization is that you get a complete picture of the client and the disadvantage is that you only have time to prioritize the monthly applications. In municipality B the interviewees believed that the benefit of the organization is that they can focus on working with the client and do not need to spend time on making the monthly applications and the disadvantage of the organization is that they may miss information about the client since the work tasks are divided. The interviewees in both municipality A and B believe that the relationship has a great importance for

the work with social work within financial assistance and most of them think the organisations do not give the social secretaries opportunity to create the relationship with the client they aspire.

**Key words:** Organizational structure, specialized organizations, social assistance, the importance of a relationship with the client.

**Nyckelord:** Organisationsstruktur, specialiserade organisationer, ekonomiskt bistånd, betydelsen av relation till klienterna.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning/Problemformulering</b> .....	<b>1</b>
1.1 Syfte.....	2
1.2 Frågeställningar.....	2
1.3 Begrepp.....	3
<b>2. Kunskapsläge</b> .....	<b>5</b>
2.1 För-och nackdelar med integrering och specialisering.....	5
2.2 Ideal yrkesroll.....	7
2.3 Relationen i socialt arbete.....	7
<b>3. Metod</b> .....	<b>9</b>
3.1 Metodomständiga överväganden.....	9
3.2 Metodens förtjänster och begränsningar.....	10
3.3 Urval, undersökningspopulation.....	10
3.4 Metodens tillförlitlighet.....	11
3.5 Analys av data.....	12
3.6 Arbetsfördelning.....	12
3.7 Etiska överväganden.....	12
<b>4. Teori</b> .....	<b>13</b>
4.1 Horisontell och vertikal specialisering.....	14
4.2 Fem modeller för att organisera IFO.....	14
4.3 Förändringens gestalt.....	17
4.4 Grundorden Jag-Du och Jag-Det/Realfantasi.....	18
<b>5. Analys</b> .....	<b>19</b>
5.1 Organiseringen i kommun A.....	19
5.2 För- och nackdelar med organiseringen.....	21
5.3 Organiseringen i kommun B.....	22
5.4 För- och nackdelar med organiseringen.....	24
5.5 Klientrelationens betydelse.....	26

5.6 Den optimala relationen.....	28
5.7 Möjligheter/hinder för att bygga relationer utifrån organiseringen.....	29
5.8 Sammanfattning av analysen.....	33
<b>6. Diskussion.....</b>	<b>33</b>
6.1 Organiseringens för- och nackdelar.....	33
6.2 Relationens betydelse och möjligheten att skapa relationer utifrån organiseringen.....	34
6.3 Avslutningsvis.....	35
<b>7. Litteraturlista.....</b>	<b>37</b>

## 1. Inledning/Problemformulering

Socialtjänsten är till för att stödja medborgare som under en kortare eller längre tid är i behov av hjälp och stöd genom socialtjänstens insatser. Inom socialtjänstens Individ- och Familjeomsorg (IFO) finns det stöd till bland annat barn och ungdomar samt deras föräldrar när något inom familjen inte fungerar, vuxna med missbruksproblematik eller psykisk ohälsa, vuxna som inte klarar sin egen försörjning med mera. De individer som är i behov av ekonomiskt stöd kan vända sig till socialtjänsten för att ansöka om ekonomiskt bistånd (Socialstyrelsen 2016). Ekonomiskt bistånd är välfärdssystemens yttersta skyddsnät. Det ska vara ett komplement till samhällets generella system och ge hjälp när de generella systemen är otillräckliga eller när annan ersättning inte kan beviljas. Den enskildes rätt till bistånd regleras i 4 kap. 1 § SoL. I paragrafen anges att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Frågan om hur socialtjänstens individ- och familjeomsorg ska organiseras har varit en aktuell fråga som diskuterats i Sverige ända sedan 1980-talet. Kommunerna har en stor frihet att själva organisera det sociala arbetet och det gör att det i Sverige idag finns ett stort antal olika modeller för hur man organiserar IFO. I en integrerad IFO-organisation arbetar socialarbetare med all typ av problematik hos en klient. Detta innebär att socialarbetare arbetar med missbruk, ekonomiskt stöd och familjebehandling rörande klienten. Den integrerade organisationstypen finns bara kvar i ett fåtal mindre kommuner och någon form av specialisering förekommer därför i 93 procent av kommunerna. I en specialiserad IFO-organisation arbetar socialarbetare med en viss typ av problematik som finns hos klienten och blir specialiserade inom detta område. Vanliga specialiseringsområden är till exempel ekonomiskt bistånd, barn-, ungdoms- och familjearbete, missbruk, socialjour och så vidare. En del IFO-organisationer delar även upp arbetsuppgifterna i till exempel utredning och insats, samt myndighetsutövning och behandling, vilket innebär att socialarbetarna har specifika arbetsuppgifter. Det pågår en tydlig utveckling mot olika former av specialisering men det finns inte några klara vetenskapliga belägg för att specialisering är det bästa sättet att organisera IFO på. Organiseringen av ekonomiskt bistånd är dock det som anses ha förändrats mest under 1980- och 1990-talet. (Blom, Morén & Perlinski 2011).

Det finns både fördelar och nackdelar med integrering och specialisering av IFO. Den främsta fördelen med specialisering är att det leder till att socialarbetare utvecklar expertis inom ett avgränsat område vilket har som avsikt att leda till bättre resultat och högre kvalitet. Integreringens främsta fördel är den helhetssyn av klienten den skapar (Grell, Ahmadi och Blom 2013).

En grund för att socialsekreterare ska ha möjlighet att hjälpa sina klienter till en positiv förändring och bättre livsvillkor är att det allt som oftast finns en förtroendefull och hållfast relation mellan socialsekreteraren och klienten. Det har även framkommit att organisationen och dess arbetsledning verkar styra socialsekreterarna till att begränsa sin relation till klienten genom att till exempel försöka omformulera klientens problem till administrativa åtgärdstermer vilket skapar distans till klienten (Larsson & Morén, 1988). Genom nya arbetssätt, som till exempel uppdelningen av socialarbetarnas arbetsuppgifter, vilket innebär att arbetet specialiseras, styrs socialarbetare att bry sig mindre om klienterna (Marcus Lauri, 2016). Däremot visar det dock på att socialsekreterare kan lyckas skapa bärande relationer och på ett bra sätt hjälpa klienterna genom att själva skapa sig ett stort handlingsutrymme trots de organisatoriska hinder som finns (Bernler, Johnsson & Skårner, 1993).

Organiseringen inom socialtjänsten avgör hur socialt arbete bedrivs. Därför anser vi att det är viktigt för det sociala arbetet att undersöka hur socialsekreterares ser på organiseringen då detta ligger till grund för att socialsekreterare ska kunna utföra ett bra arbete och detta påverkar i sin tur klienterna. Vi ställer oss därför frågan om relationen har betydelse för arbetet med ekonomiskt bistånd och om man får möjlighet att skapa relationer utifrån de allt mer specialiserade IFO-organisationerna. I vår studie har vi undersökt hur man i två olika kommuner organiserar enheten ekonomiskt bistånd där man har olika grader av specialisering och om socialsekreterarna tycker att de får möjlighet att skapa de relationer de eftersträvar utifrån organiseringen.

## **1.1 Syfte**

Syftet med denna studien är att undersöka socialsekreterares syn på organiseringen i två specialiserade IFO-organisationer som jobbar med ekonomiskt bistånd, samt om organiseringen ger socialsekreterarna möjlighet att skapa den relation till klienten de eftersträvar.

## **1.2 Frågeställningar**

- Vilka för- och nackdelar med organiseringen beskrivs av socialsekreterarna i respektive kommun?
- Hur ser socialsekreterarna på betydelsen av relationen till klienterna för arbetet med ekonomiskt bistånd?
- Vilka möjligheter/hinder ser socialsekreterarna utifrån organiseringen att skapa den relation till klienten de eftersträvar?

### 1.3 Begrepp

**Ekonomiskt bistånd:** Ekonomiskt bistånd är ett stöd som man kan få från sin kommun om man har ekonomiska problem. Ekonomiskt bistånd är tänkt att fungera som ett sista skyddsnät för den som har tillfälliga ekonomiska problem. Man ska alltså vara helt utan egna ekonomiska resurser för att ha rätt till bistånd. Man kan få ekonomiskt bistånd till sin försörjning (försörjningsstöd) eller till andra behov som exempelvis läkemedel, tandvård, eller glasögon (livsföring i övrigt). Ekonomiskt bistånd består alltså av två delar: försörjningsstöd och bistånd för livsföringen i övrigt. Om man vill ansöka om ekonomiskt bistånd ska man ta kontakt med socialtjänsten i sin kommun, som gör en utredning för att bedöma om man har rätt till bistånd. Handläggaren tittar på boende och familjesituationen samt alla ekonomiska förhållanden som inkomster, tillgångar och utgifter, men också på vad man själv eller socialtjänsten kan göra för att man ska bli självförsörjande. Ansökan bedöms utifrån den ekonomiska situationen och om man uppfyller de kriterier som finns för att ha rätt till bistånd. Är man till exempel arbetslös krävs det att man aktivt söker arbete eller deltar i verksamhet som kommunen eller Arbetsförmedlingen har för arbetsökande. Den enskildes rätt till bistånd regleras som ovan nämnt i 4 kap. 1 § SoL. I paragrafen anges att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt (Socialstyrelsen 2016).

**Försörjningsstöd:** Försörjningsstödet består av två delar, dels riksnormen och dels skäliga kostnader utanför riksnormen. I riksnormen ligger kostnader som är någorlunda lika för alla och det kan vara till exempel kostnader för mat, kläder och hygien. Beloppen bestäms av regeringen inför varje nytt kalenderår. Skäliga kostnader utanför riksnormen kan till exempel vara kostnader för boende, el, hemförsäkring och medlemskap i a-kassa (Socialstyrelsen 2016).

**Livsföring i övrigt:** Ekonomiskt bistånd för livsföringen i övrigt gäller kostnader som är tillfälliga och inte täcks av försörjningsstödet. Vanliga behov är till exempel kostnader för läkarvård, medicin, tandvård, glasögon, möbler eller annat till hemmet och flyttning. Det finns dock ingen begränsning när det gäller bistånd för livsföringen i övrigt och man bestämmer själv vad man vill ansöka om. Det avgörande är att du behöver biståndet för att ha en skälig (rimlig) levnadsnivå (Socialstyrelsen, 2016).

**Nybesök:** Nybesök är det första besöket socialsekreteraren har med klienten för att utreda om klienten har rätt till ekonomiskt bistånd. Då tar man reda på hur klientens ekonomiska situation har sett ut tre månader tillbaka och sedan gör man en beräkning för att se om klienten uppfyller



kriterierna för att få ekonomisk hjälp. Man tar även reda på klientens sociala situation vid nybesöket och kartlägger hela klientens livssituation. Om klienten har rätt till ekonomiskt bistånd efter man gjort beräkningen kommer klienten fortsättningsvis skicka in månadsansökningar, vilket beskrivs nedan.

**Månadsansökan:** En blankett som klienten skickar in månadsvis för att ansöka om ekonomiskt bistånd, klienterna ansöker för en månad i taget. I ansökan fyller klienten i vad hen vill ansöka om, vilka utgifter klienten har, till exempel hyra, el och kostnad för tandvård. I samband med detta skickar klienten in fakturor och hyresavier som styrker uppgifterna för de utgifter klienten ansöker om bistånd för. Därefter fyller klienten vad hen har för inkomster, till exempel bostadsbidrag och barnbidrag.

**Planering:** För att klienten ska ha rätt till ekonomiskt bistånd måste hen följa en planering som är upprättad mellan klient och socialförvaltningen. Det kan till exempel vara att delta i SFI-undervisning eller gå på praktik via Arbetsförmedlingen. Om klienten inte följer planeringen finns det risk att klienten får avslag på sin ansökan om försörjningsstöd för den aktuella månaden.

**Beräkning:** Beräkningar görs i ett program för att räkna ut hur mycket pengar klienten kommer få i försörjningsstöd. Man räknar summan för riksnormen + inkomster – utgifter. Summan blir antingen ett underskott eller överskott.

**Underskott/Överskott:** När man har gjort en beräkning kommer summan att hamna på antingen plus eller minus antal kronor. Om klienten har minus kallas det underskott vilket är den summan klienten kommer få i försörjningsstöd om hen har följt sin planering för månaden. Om beräkningen visar att klienten har plus, innebär det ett överskott och klienten har tillräckligt mycket pengar för att klara av sin egen försörjning och kommer därmed inte få försörjningsstöd för den aktuella månaden.

**Utbetalning:** Efter att man gjort en beräkning och klienten har ett underskott samt följt planeringen, har klienten rätt till ekonomiskt bistånd. Då görs det utbetalningar av försörjningsstödet på specifika datum i månaden till klienten.

## 2. Kunskapsläge

Då vi orienterade oss kring kunskapsläget använde vi oss av sökmotorn LubSearch. De sökord vi använde oss av var: socialtjänstens organisering, specialisering inom socialtjänsten, ekonomiskt bistånd, klientrelation och vikten av relation inom ekonomiskt bistånd.

I denna första del av vår redovisning av kunskapsläget har vi fokuserat på de olika sätt socialtjänsten kan organiseras på och vilka för- och nackdelar det finns med detta. Vi har framför allt använt oss av forskning kring den specialiserade organiseringen då detta är den organiseringsform som de två kommuner vi har undersökt har, men vi har även tittat på forskning kring hur den integrerade organisationen ser ut.

### 2.1 För-och nackdelar med integrering och specialisering

Lundgren, Blom, Morén och Perlinski (2009) har skrivit en artikel som beskriver hur individ- och familjeomsorgen i Sveriges kommuner är organiserad med avseende på specialisering och integrering samt berör de orsaker till och effekter av det nuvarande organisatoriska läget. Författarnas undersökning visar att specialisering av IFO under de senaste två decennierna har ökat och att någon form av specialisering är numera den vanligaste organisationsformen. De skriver att det inte finns några vetenskapliga belägg för att specialisering är det bästa sättet att organisera IFO på och man kan konstatera att effekterna av IFOs specialisering är oklara. Organiseringen av ekonomiskt bistånd är dock det som anses ha förändrats mest under 1980- och 1990-talet. Pär Grell, Nader Ahmadi och Björn Blom (2013) har skrivit en sammanfattning om kunskapsläget kring hur socialtjänstens klientarbete påverkas av organisationsstrukturen och även de skriver att det inte går att ge några entydiga svar på frågan hur socialtjänsten bör organiseras. De konstaterar att det är svårt att utpeka en enskild optimal organisationsstruktur, det vill säga antingen integrerad eller specialiserad, och att det optimala är att hitta en balans mellan de två.

Vidare skriver Lundgren, et al. (2009) att ett skäl till att IFO specialiseras är att om man har färre arbetsuppgifter kan kompetensen inom ett specifikt område öka och klienten kan därför få bättre hjälp. Även Grell, Ahmadi och Bloms (2013) resultat visar på att den främsta fördelen med specialisering är att det leder till att socialarbetare utvecklar expertis inom ett avgränsat område, vilket har som avsikt att leda till bättre resultat och högre kvalitet.

Lundgren, et al. (2009) beskriver de nackdelar som de ser med specialisering inom IFO och menar att det leder till att det finns individer och familjer som har mångfaldig problematik och för att få hjälp med hela sin problemsituation innebär det att man måste ha kontakt med ett flertal olika socialarbetare inom en organisation. Det innebär även att klienternas problem därför definieras och kategoriseras efter hur IFO-organisationen ser ut istället för tvärtom. Kvaliteten på den service socialtjänsten erbjuder påverkas av att det är fler socialsekreterare som klienten ska skapa relation till. Därför finns det risk för att klienterna ”trillar mellan stolarna” när deras problembild inte stämmer överens med de problemområden som styr IFOs organisering. En annan problematik kopplad till specialisering som författarna tar upp är behovet av ökad samverkan. I deras studie har de gjort intervjuer och där framkommer det att ett av de stora problemen med specialisering av IFO är brister i samverkan mellan de olika enheterna inom organisationen. Det kan handla om att vårdplaner strider mot varandra då klienten har kontakt med olika enheter och ingen samverkan mellan enheterna sker. Det kan även handla om att socialarbetarens kunskaper om klienterna brister då man inte arbetar med hela problembilden. Grell, Ahmadi och Blom (2013) tar också upp samverkan som en viktig faktor, speciellt då det är klienter med komplexa behov. De tar upp att det kan vara svårt att sortera dessa utifrån de specialiserade gränsdragningarna. Författarna har i sin studie även jämfört uppfattningen hos klienter i specialiserade respektive integrerade organisationer och den integrerade organisationen är mer fördelaktig för att skapa bärande relationer mellan socialarbetare och klienter. Bärkraftiga relationer mellan socialarbetare och klienter anses vara en avgörande faktor för framgångsrika stöd- och behandlingsinsatser. Andra resultat var även att den integrerade organisationen var lättare att förstå sig på, innebar färre kontakter, det vill säga färre socialsekreterare, och involverade klienterna på ett bättre sätt.

Marcus Lauri (2016) har även han i sin studie skrivit om organisering och styrning och dess påverkan för socialt arbete. Han har intervjuat socialarbetare för att undersöka deras syn på förändringar i styrningen av socialt arbete. I studien framgår det att socialarbetare upplever att deras arbete har genomgått omfattande förändringar och ett av studiens huvudresultat är att flera sammankopplade ideal och arbetssätt har lett till att organiseringen och styrningen av socialt arbete skapar avstånd och likgiltighet till klienten, samt att socialarbetare styrs till att bry sig mindre om de klienter dem träffar. På detta sätt försvagas förutsättningarna för att skapa den djupare relation som är eftersträvansvärd. Lauri tar upp flera exempel på sådana ideal och arbetssätt som leder till att det skapas avstånd mellan socialarbetare och klient. Ett exempel han tar upp som är vanligt förekommande är uppdelningen av socialarbetarnas arbetsuppgifter, att arbetet specialiseras, vilket innebär att vissa socialsekreterare arbetar med hjälp och stöd och andra arbetar med bedömningar

av klienters behov. Ett annat exempel Lauri tar upp är att socialarbetsares tid blir knapp med att ha möten med klienter då det ställs omfattande krav på dokumentation av det sociala arbetet.

## **2.2 Ideal yrkesroll**

Perlinski, Blom och Morén (2009) har skrivit en annan studie som handlar om hur socialarbetare inom IFO i tre kommuner ser på sin yrkesroll. Frågeställningarna som besvaras är den grad överensstämmelse det finns mellan socialarbetarens faktiska yrkesroll och den yrkesroll hen skulle vilja ha. Resultaten av deras studie visar att socialarbetare i de undersökta kommunerna inom IFO bedömer att deras yrkesroll i stora drag ser ut på det sätt de önskar sig att den ska se ut. Forskarna gör en viss poäng av att socialarbetare i den specialiserade organisationen uppgav att de var mer opersonliga och mindre flexibla.

## **2.3 Relationen i socialt arbete**

Vi undersökte även kunskapsläget kring relationens betydelse i det sociala arbetet. Det finns dels många likheter mellan olika studier men även de som skiljer sig från varandra. Det är även mycket forskning kring relationen som riktar in sig på psykiatrin, vilket inte är det område vi valt att studera och vi har istället försökt hitta tidigare forskning med en tydligare koppling till socialtjänsten och ekonomiskt bistånd.

Larsson och Morén (1988) har i sin studie skrivit att en grund för att socialsekreterare ska ha möjlighet att hjälpa sina klienter till en positiv förändring och bättre livsvillkor är att det allt som oftast krävs en förtroendefull och hållfast relation mellan socialsekreteraren och klienten. De har även kommit fram till att organisationen och dess arbetsledning styr socialsekreterarna mot att distansera sig från klienten genom att till exempel försöka omformulera klientens problem till administrativa åtgärdstermer och därmed begränsa sin relation till klienten. De menar vidare att denna ärendehantering och objektivering av klienterna påverkar socialsekreterarnas möjlighet att hjälpa klienterna. Det byråkratiska arbetssättet gör att klienternas bakomliggande problematik glöms bort och att socialsekreterarna därmed förlorar viktig information och kunskap för att kunna hjälpa klienterna till en bättre livssituation.

Som vi beskrev ovan finns det vissa skillnader i studierna och till skillnad från Larsson och Morén så har Bernler, Johnsson och Skårner (1993) kommit fram till att socialsekreterare kan lyckas skapa bärande relationer och på ett bra sätt hjälpa klienterna genom att själva skapa sig ett stort handlingsutrymme trots de organisatoriska hinder som finns. Billquist (1999) har även hon tittat på

handlingsutrymmet hos socialsekreterare och hon konstaterar att det verkar vara svårt för socialsekreterarna att både ge råd och emotionellt stöd och samtidigt utreda och fatta beslut om ekonomiskt bistånd. Billquist skriver även att socialsekreterare kan särbehandla klienter utifrån sina egna preferenser och relationen till klienterna och i dessa ärenden utnyttjar socialsekreterare sitt stora handlingsutrymme som de faktiskt har. Vidare skriver Billquist att klienterna efterfrågar ett personligt bemötande men socialsekreteraren arbetar i hög grad utifrån ett standardiserat arbetssätt där det inte ges stor möjlighet för ett stödjande och relationellt förhållningssätt.

De socialsekreterare som deltog i Larssons och Moréns studie beskrev en känsla av att organisationen var både frånvarande och närvarande på samma gång. Den var frånvarande genom att den uppfattades som likgiltig för socialsekreterarnas kontakt med klienterna men den uppfattades som ständigt närvarande i den administrativa styrningen. Vidare konstaterar de att organisationer inom socialförvaltningen har ett uttalat syfte att skapa ett klientarbete som baseras på kontinuerliga, personliga och nära relationer men som är organiserat på ett sätt som inte möjliggör detta. Istället bidrar till distanserade och manipulerande relationer, och det är inte en hållbar arbetssituation för socialsekreterarna.

Elisabet Cedersund (1992) har i sin doktorsavhandling tittat närmare på detta och undersökt hur socialtjänsten hanterar de klienter som söker socialbidrag, som är dagens ekonomiskt bistånd. Detta gjorde hon genom att granska ärendehanteringens gång, allt från det inledande telefonsamtalet och den blankett som de sökande får hemskickade på brev, till det personliga besöket med socialsekreteraren och de beslut som så småningom fattas. Hennes undersökning visar på att alla steg är relativt fasta rutiner som i hög grad ingår i en sammanhängande process. Besöket med socialsekreteraren är i jämförelse med de andra stegen informellt men det ingår fortfarande i den rutinerade processen och styrs på så sätt av det organisatoriska sammanhanget. Cedersunds slutsats är att den personliga dimensionen i relationen till viss del endast är illusorisk. Trots att detta är en äldre studie och organisationsförändringar har gjorts är det relevant att titta på studien eftersom det handlar om kontakten mellan socialsekreterare och klient och att behovet av en trygg relation bör vara detsamma nu som då.

Avslutningsvis skriver Holm (2002) om att forskningen visar på att socialsekreteraren måste ha ett professionellt förhållningssätt för att kunna bygga upp en konstruktiv relation. Holm beskriver det professionella förhållningssättet bestående av fem olika inre kompetenser. Dessa fem är kunskap, självkänedom, självdisciplin, självreflektion och empati. Kortfattat står dessa för att

socialsekreteraren ska ha kunskap om psykologiska och sociala förhållanden, vara medveten om de egna behoven och kunna kontrollera dessa, att socialsekreteraren besitter en förmåga att reflektera över det hen själv gör och att hen besitter en empatisk förmåga. Holm skriver att empatin kan förstås som att man berörs av den andres känslor och kan förstå den andras upplevande samt att genom denna förståelse kunna vägledas i kontakten med klienten.

### **3. Metod**

#### **3.1 Metodomässiga överväganden**

I denna studie valde vi att undersöka socialsekreterare syn på organiseringen på ekonomiskt bistånd samt om organiseringen ger de möjlighet att skapa den relation till klienten de eftersträvar. Då vi båda har jobbat inom ekonomiskt bistånd i en specialiserad organisation valde vi att utföra vår studie i just den organisationen, samt en annan organisation i en annan kommun, varav specialiseringen ser annorlunda ut. I studien benämns den ena kommunen som *kommun A* och den andra som *kommun B*. Kvalitativ forskning strävar efter att få en uppfattning om deltagarnas egna perspektiv, upplevelser och erfarenheter, vilket ger en djupare förståelse. Metoden ger utrymme för subjektivitet och deltagarna får möjlighet att fritt uttrycka sina egna åsikter och formulera egna svar (Bryman 2011, s. 340-341). Kvantitativ metod fokuserar däremot på specifika faktorer varav det viktigaste är mätning, kausalitet, generalisering och replikation. Man är intresserad av att generalisera resultaten och har sällan intresse av att beskriva hur saker och ting är (Bryman 2011, s. 168,175). För att ta reda på intervjupersonernas syn på organiseringen och om organiseringen ger möjlighet att skapa den relation till klienten de eftersträvar använde vi oss av kvalitativ metod i vår studie. Hade vi använt oss av kvantitativ metod hade vi inte kunnat få en djupare förståelse av deltagarnas uppfattningar och erfarenheter. Metoden hade även begränsat våra möjligheter att ställa följdfrågor eller fördjupa oss i särskilda frågor samt även begränsat deltagarna att utveckla sina tankar och erfarenheter.

Vi samlade in vårt material genom att använda oss utav semistrukturerade intervjuer, det vill säga en intervjuform som utgår från en del förutbestämda frågor men som även ger utrymme för följdfrågor och möjlighet för intervjupersonerna att utveckla sina svar. Denna metod ansåg vi var mest lämplig till vår studie eftersom May (2001, s.148-151) beskriver att intervjuer ger en bra förståelse för människors upplevelser och erfarenheter. Vidare fick vi även möjlighet att fördjupa oss i intressanta svar som gavs under respektive intervju, detta skapade en god dialog med intervjupersonerna. För att ha någon form av struktur på frågorna gjorde vi en intervjuguide.

Bryman (2011, s.419-420) skriver om grundläggande råd som vi använde oss utav för att utforma vår intervjuguide. Vi ställde frågor som hjälpte oss att besvara våra frågeställningar och vi använde ett begripligt språk som var lämpligt för våra intervjupersoner samt att inte ställa ledande frågor. Under våra intervjuer använde vi oss av våra mobiltelefoner för att spela in så att vi kunde fånga deltagarnas svar ordagrant.

### **3.2 Metodens förtjänster och begränsningar**

Att använda sig av kvalitativ metod har både för- och nackdelar. Bryman (2011, s.363) menar att kvalitativa metoder skapar djupa och detaljrika beskrivningar vilket kan leda till att forskaren fastnar i irrelevanta detaljer. Eftersom vi strävade efter att få detaljrika beskrivningar av deltagarnas upplevelser, såg vi detta som en fördel. Vi hade i åtanke att mängden detaljer inte skulle hindra eller överskugga analysen av vårt material (ibid). En nackdel med kvalitativ metod är att forskare använder sig utav få deltagare i sina observationer eller intervjuer vilket gör att det inte går att generalisera resultaten (Bryman 2011, s.368-369). I vår studie såg vi dock inte detta som en nackdel, då vi inte är var ute efter att generalisera vårt resultat utan vi ville få en djupare förståelse av erfarenheter och upplevelser i de två kommunerna. Bryman (2011, s.368) skriver att kvalitativa undersökningar till stor del bygger på vad forskarna tycker är betydelsefullt, vilket resulterar i att undersökningen blir för subjektiv. Då vi vet hur man arbetar på enheten är detta något vi tänkte på under studiens gång och därmed hållit oss så objektiva som möjligt när vi utförde undersökningen. En annan nackdel med kvalitativ metod är att det är forskaren själv som väljer vad som är intressanta att inrikta sig på, vilket gör det svårt att replikera en sådan studie eftersom den är beroende av forskarens uppfinningsrikedom (Bryman 2011, s.368-369). Vi beskriver därför noga hur vi har gått tillväga för att genomföra undersökningen så att andra aktörer kan förstå studiens tillvägagångssätt.

### **3.3 Urval, undersökningspopulation**

I vår studie valde vi att intervjua socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i två kommuner som har en specialiserad organisering. Detta gjorde vi då vi tyckte det var intressant att titta på två kommuner med olika grader av specialisering för att se organiseringens för- och nackdelar samt om socialsekreterarna får möjlighet att skapa de relationer till klienterna de eftersträvar. Detta urval benämner Bryman (2011, s.392) som målinriktat urval. Målinriktat urval innebär att forskaren inte har valt ut deltagarna slumpmässigt, utan på ett strategiskt sätt så att personerna är relevanta för undersökningen. Då vår studie utgick från socialsekreterares perspektiv samt upplevelser är därmed valet av intervjupersoner ett strategiskt urval eftersom de personer som valts har varit de som passat

in på frågeställningarna samt syftet för uppsatsen. Vi valde att intervjua totalt sex socialsekreterare, tre från respektive kommun. I en av kommunerna, där vi båda tidigare arbetade i, skickade vi mail till enhetschefen som i sin tur skickade vidare mailet till socialsekreterarna. I mailet informerade vi om studiens syfte, att det var frivilligt att delta och att de även hade rätt att avbryta deltagandet om de skulle vilja. Vi informerade även om att den information och de uppgifter vi samlat in under vår undersökning endast skulle användas i forskningssammanhang och inget annat. I mailet skrev vi att de som är intresserade av att delta skulle skicka ett mail till oss, då vi ansåg att vi på så sätt skulle få engagerade intervjupersoner och som även ansåg sig ha tid för att delta i intervjun. I den andra kommunen hade vi en kontakt som gav oss tillgång till socialsekreterarnas mailadresser och samma mail skickades då till både enhetschefen och socialsekreterarna. I kommun B är arbetsuppgifterna uppdelade mellan socialsekreterare i olika team och vi valde att enbart intervjua de socialsekreterare som har en längre kontakt med klienterna. Vi ansåg att detta var av relevans för vår studie för att kunna analysera vikten av relationen för deras arbete.

### **3.4 Metodens tillförlitlighet**

För att en undersökning ska uppnå tillförlitlighet är det viktigt att det uppnår hög validitet och reliabilitet. Validitet innebär att den undersökning man gör verkligen mäter det som man vill ha svar på. Reliabilitet innebär däremot noggrannheten i mätningen och att man vid två olika tillfällen kan uppnå någorlunda samma resultat genom att utföra liknande undersökningar (May 2001, s.117-118). Forskare har diskuterat om dessa begrepp är relevanta i kvalitativ forskning och därför föreslås istället begreppen tillförlitlighet och äkthet (Bryman 2011, s.351-353). För att uppfylla kravet på metodens tillförlitlighet kontrollerar man att undersökningen har genomförts på ett regelrätt sätt och att man har fått bekräftelse från deltagarna att man har förstått svaren korrekt. Under intervjuerna bekräftade vi deltagarna genom att till exempel upprepa det som deltagaren sagt och frågade om vi hade förstått dem rätt, vilket gav dem chansen att tillägga ytterligare information. Man kan även uppnå tillförlitlighet genom att låta studien granskas av andra aktörer, vilket leder till att personliga perspektiv i studien minskas och därmed blir pålitligheten högre (Bryman 2011, s.352-357). Vår studie kommer granskas av både handledare och andra studenter vilket därmed ökar tillförlitligheten i vår studie. Forskaren måste även vara medveten om att det inte är möjligt att uppnå en fullständig objektivitet i just samhällslig forskning och därför är det viktigt att tänka på att forskarens egna värderingar inte påverkar deltagarnas svar och därmed resultatet av studien (Bryman 2011, s.355). Eftersom vi båda arbetade på en av kommunerna vi forskade om och vet hur det fungerar att arbeta där, hade vi i åtanke under studiens gång att särskilja våra tankar och åsikter



till forskningsproblemet och höll oss så objektiva som möjligt. Detta gjorde vi genom att använda oss utav olika teorier och begrepp för att skaffa oss den distans vi behövde.

### **3.5 Analys av data**

För att analysera vårt material började vi med att transkribera alla våra intervjuer till skrift. Vi spelade in alla våra intervjuer så att vi på ett bättre sätt och med en godare kvalitet kunde transkribera, analysera och koda vårt material. Om vi inte hade valt att spela in våra intervjuer hade vi riskerat att gå miste om mycket material och intressanta aspekter eftersom det då hade varit upp till oss själva, med hjälp av våra anteckningar, att komma ihåg intervjuerna. Detta kunde göra att vi själva hade lagt in för mycket tolkning och hade trott oss komma ihåg vad deltagarna menat och ämnat att få fram, vilket hade minskat tillförlitligheten i vår studie (Jönsson 2010, s.57). För att strukturera upp vårt material skapade vi definitioner, eller så kallade koder. Detta gjorde vi efter att vi genomförde våra intervjuer och samlade in vårt material eftersom det hade varit svårt för oss att veta på förhand vilka svar vi skulle få och vart intervjuerna skulle landa. Vi sorterade ut kategorier och begrepp genom att vi kodade våra transkriberade intervjuer. Vi kunde med hjälp av kodning synliggöra mönster och samband i våra intervjuer som sedan har legat till grund för vår analys (Jönsson 2010, s.56). Då vi kodade våra intervjuer utgick vi från fördelar och nackdelar med organisering, vikten av relation, hur den optimala relationen skulle se ut och om organisationen skapar möjligheter för att skapa den relation till klienterna som socialsekreterarna eftersträvar.

### **3.6 Arbetsfördelning**

Vi började med att tillsammans diskutera fram ett intressant uppsatsämne och därefter började vi söka efter tidigare forskning som var relevant för området. Den tidigare forskning vi hittade läste vi igenom enskilt och delgav sedan varandra av innehållet. Baserat på detta kom vi fram till vårt syfte och frågeställningar. Vi deltog båda på samtliga intervjuer men sedan delade vi upp intervjuerna mellan oss så vi transkriberade tre var. Utöver detta så har vi till största del skrivit alla uppsatsens delar tillsammans men på grund av tidsbrist har vissa delar delats upp. Dessa delar har sedan genomarbetats tillsammans för att skapa en gemensam förståelse samt ett flytande språk genom hela uppsatsen.

### **3.7 Etiska överväganden**

Vi utgick från de fyra grundläggande etiska krav som finns för att göra vår studie etiskt försvarbar. Det första kravet är informationskravet som syftar till att de som deltog i studien skulle vara informerade om vad studiens syfte är, att det är frivilligt att delta och att de även hade rätt att

avbryta deltagandet när de skulle vilja (Vetenskapsrådet 2011, s.7). Denna information gick vi ut med via mail till de personer vi avsåg intervjua och vi berättade det även för dem under intervjutillfället. Nästa krav som vi hade i åtanke är samtyckeskravet som till viss del går in i informationskravet då det syftar till att allt deltagande är frivilligt och att deltagarna har rätt till att få den information de önskar (Vetenskapsrådet 2011,s.9). Konfidentialitetskravet innebär att vi ska behandla de uppgifter vi fick om deltagarna med stor aktsamhet. Vi valde därför att avidentifiera deltagarna och inte skriva med deras namn eller fullständiga personuppgifter då detta inte har någon relevans för vår studie. Istället valde vi att benämna deltagarna som *intervjupersoner* och sedan tillförde vi siffrorna 1-6 för att skilja de åt, vi förkortade det sedan till exempel till IVP1, som då står för intervjuperson 1, vid citaten i vår analys. Vi avidentifierade även kommunerna genom att benämna dem som *kommun A* och *kommun B*. Det sista kravet är nyttjandekravet och det innebär att den information och de uppgifter vi samlat in under vår undersökning endast kommer användas i forskningssammanhang och inget annat (Vetenskapsrådet 2011, s.12-13). Även detta informerade vi våra deltagare om innan vi inledde våra intervjuer.

Utöver dessa grundläggande etiska krav övervägde vi även den etiska problematik som fanns med att vi under en sommar båda arbetade i en av de kommunerna vi utförde vår studie på. Eftersom vi arbetade där känner vi till dem som vi intervjuade. Det kan i vissa fall vara en svaghet för studiens resultat att känna de man intervjuar men vi valde att inte intervjua socialsekreterare i de team vi arbetade i och de frågor vi ställde till socialsekreterarna rörde inte personligt mående, personlig problematik, missbruk etc. utan riktade sig mot den professionella yrkesrollen och organiseringen på arbetsplatsen. En styrka vi såg med att vi arbetade på enheten var att vi lätt kunde få tag på personerna vi avsåg att intervjua samt att intervjupersonernas engagemang kunde öka. Dessutom tog vi på oss teoretiska glasögon för att skaffa oss den distans vi behövde.

#### **4. Teori**

I studien använde vi oss av olika teoretiska analysverktyg för att tolka och förstå vårt material. Då vi analyserade organiseringen samt de fördelar och nackdelar som socialsekreterarna ser med organiseringen användes begreppen horisontell- och vertikal specialisering av Mintzberg (1983) samt Lundgren et als. (2013) fem olika modeller för att organisera IFO. Dessa teorier valdes som analysverktyg då de ger en bra beskrivning av organisationer och dess uppbyggnad. Begreppen horisontell- och vertikal specialiserings fokus ligger dock på ekonomiska organisationer men teorierna är även applicerbara på andra organisationer. För att tolka och förstå om relationen har betydelse för arbetet med ekonomiskt bistånd samt om socialsekreterarna tycker att de får möjlighet

att skapa de relationer de eftersträvar utifrån organiseringen, användes Bubers (2013) teori om Jag-Du och Jag-Det samt realfantasi och Moréns (1992) bok "Förändringens gestalt".

#### **4.1 Horisontell och vertikal specialisering**

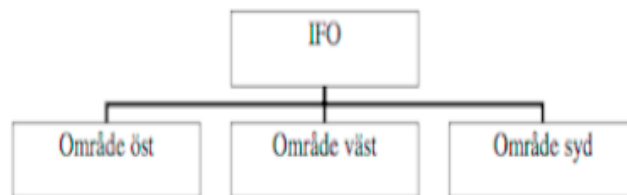
Med hjälp av begreppet horisontell specialisering kan man beskriva skillnaden mellan en integrerad och en specialiserad organisation som ett brett spektra. I denna studie representeras enbart specialiserade enheter men med olika grad av specialisering vilket gör att det fortfarande går att använda sig av teorin och tolka de olika enheternas grad av specialisering. Den specialiserade organisationen delar upp arbetsuppgifterna så att socialsekreterarna har särskilda uppgifter som de ansvarar för. De olika arbetsuppgifterna, olika former av sociala problem, kan även delas upp på olika enheter. En hög grad av horisontell specialisering gör därför att de anställdas arbetsuppgifter blir smalare och mer specificerade. Den vertikala specialiseringen beskriver den grad av kontroll den anställda har över sitt eget arbete. Den anställda kan ha en liten grad av kontroll vilket innebär att den inte ifrågasätter över hur och varför arbetsuppgifterna ser ut som de gör. En låg grad av kontroll innebär en hög grad av vertikal specialisering. Styrningen kan i denna aspekt ses som centraliserad och inte decentraliserad. Då den anställda istället har en hög grad av kontroll över sitt eget arbete är den vertikala specialiseringen låg. Den vertikala specialiseringen syftar också till ansvar och status och kan benämnas som att det finns en tydlig hierarkisk ordning som gör att det på arbetsplatsen finns överordnade och underordnade (Mintzberg 1993, s. 26-33).

#### **4.2 Fem modeller för att organisera IFO**

Lundgren, et al. (2009, s. 167-168) beskriver hur individ- och familjeomsorgen i Sveriges kommuner är organiserad med avseende på specialisering och integrering. De skriver att kommunerna har en stor frihet att själva organisera det sociala arbetet och det gör att det i Sverige idag finns ett stort antal olika modeller för hur man organiserar familj- och individomsorgen (IFO). Författarna redogör för fem olika exempel på hur socialtjänstens IFO kan organiseras i Sverige (se figur 1-5).

Figur 1.

*Den integrerade socialtjänstorganisationen.*



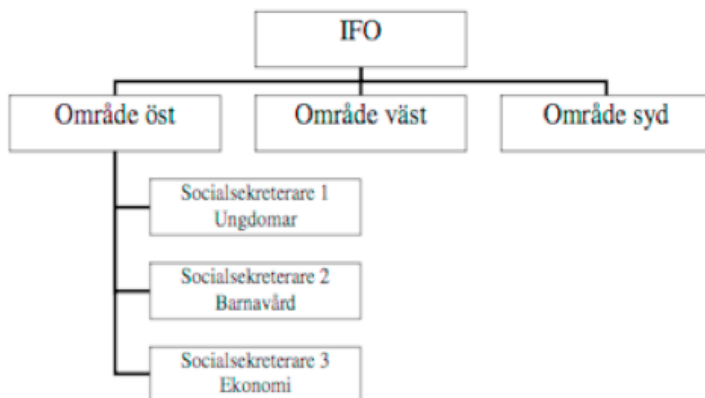
(Lundgren et al.

2009, s. 167)

I den här figuren är IFO-verksamheten indelad i geografiska områden. I varje område bedrivs alla former av IFO-verksamhet.

Figur 2.

*Organisation med personbunden specialisering.*

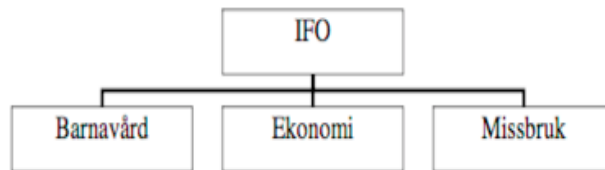


(Lundgren et al. 2009, s. 167)

Till skillnad från den förra figuren har socialsekreterarna i en organisation med personbunden specialisering specifika arbetsuppgifter. Socialsekreterarna arbetar efter en specifik problemtyp som är uppdelade i geografiska områden och en specialisering finns i avseende att en viss typ av ärenden styrs till en person med särskilt ansvar för just den ärendetypen.

Figur 3.

*Organisation med problembaserad specialisering.*

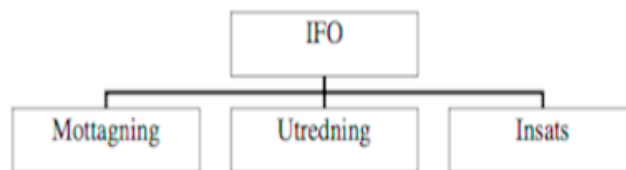


(Lundgren et al. 2009, s. 168)

Detta är den vanligaste typen av specialiserad IFO-organisation. Det finns olika enheter som ska matcha olika slags problematik hos klienterna.

Figur 4.

*Organisation med funktionsbaserad specialisering.*

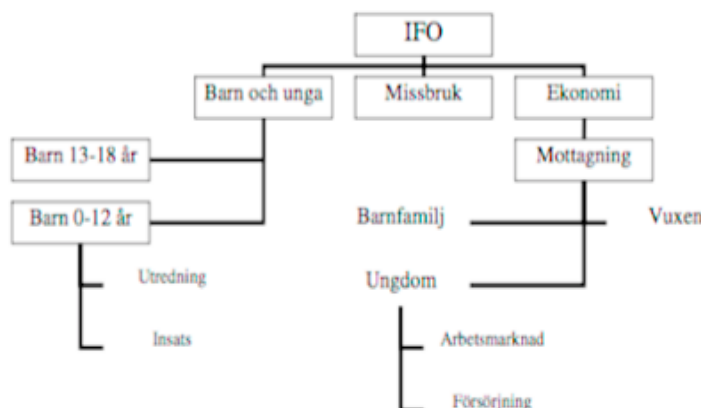


(Lundgren et al. 2009, s. 168)

I den här organisationstypen skiljer man mellan t.ex. utredning och insats. Det innebär att man på utredningsenheten har hand om myndighetsutövningen och att man sedan ger insatsenheten i uppdrag att utföra den beslutade insatsen.

Figur 5.

*Multispecialiserad organisation.*



(Lundgren et al. 2009, s. 168)

I den multispecialiserade organisationen är enheterna indelade dels efter problemtyp och dels efter funktion. Inom enheten för barn och unga finns det en uppdelning efter ålder, men också en mellan utredning och insats. Vidare finns inom ekonomienheten en specialisering mot olika klientgrupper, och inom dessa specialistgrupper finns även en ytterligare uppdelning där man delar in klienterna efter problematik. I analysen har vi använt oss av modellerna som bäst passar in med respektive kommuns organisering.

### 4.3 Förändringens gestalt

Stefan Morén (1992, s. 33) skriver om grundläggande frågor om mänskligt förändringsarbete och organisationen av sådana verksamheter. Han skriver att socialarbetare kan stå inför uppgiften att bidra till en omgestaltning av klientens livssituation. En kaosartad yttre verklighet går hand i hand med en lika kaosartad inre verklighet och socialarbetaren kan inte bidra till en positiv förändring genom några enkla insatser eller beslut. Detta innebär att socialarbetaren kommer vara med och bidra till en långsiktig och ofta smärtsam omgestaltning av en svår livssituation. Från klienten krävs en förändrad självbild och en förändrad omvärldsuppfattning samt ändrade överlevnadsstrategier. Det räcker inte med en opersonlig och neutral överföring av resurser utan arbetsuppgiften innebär att socialarbetaren måste genomföra sitt arbete i en direkt och personlig relation till klienten. Det finns inga bestämda kriterier på hur man gör detta och alla behandlas olika, och måste behandlas olika. När det gäller sådana inslag av mänskligt bistånd framstår den personliga relationen som ett grundläggande förändringsvillkor (Morén 1992, s. 34).

Enligt Morén finns det två olika tolkningsmöjligheter när det gäller villkoren för arbetsuppgiftens genomförande. Han menar att man dels kan tolka det genom att socialarbetaren anser att de inte kan göra det som de skulle vilja, då de hänvisar till hinder i det formella regelsystemet. Man måste alltså först ändra organiseringen för att sedan kunna arbeta på ett annat sätt. Men den alternativa organisationssynen och som i sin tur innebär en annan tolkningsmöjlighet är att socialarbetaren hela tiden är med och återskapar villkoren för det egna arbetet. Man har alltid möjligheten att arbeta på ett annat sätt för att därigenom förändra organiseringen. Man blir inte hindrad att göra det man skulle vilja göra, utan man låter sig hindras (Morén 1992, s. 27-29). Morén menar att han inte tror på argumentet att socialarbetaren hänvisar till tidsbrist utan genom att man inte gör det man skulle vilja göra uppstår tidsbrist. Han säger att mängdproblemet är primärt politikernas och chefernas bekymmer och att det är socialarbetarens uppgift att lägga ner den tid och det engagemang som krävs i det enskilda fallet (ibid).

#### **4.4 Grundorden Jag-Du och Jag-Det och Realfantasi**

Martin Bubers begrepp är idealtyper som i realiteten är svåra att upprätta inom ramen för relationer som skapas på socialförvaltningen men vi har valt att använda oss utav begreppen för att på ett bättre sätt förstå och tolka vårt material. Begreppen Jag-Du och Jag-Det kallar Buber för sina grundord och de är centrala i hans resonemang kring människans förmåga att relatera till sin omvärld. Jag-Du står för den dialogiska relationsformen och det är då båda parter bejakar och tar in den andre så som den är i sin helhet. Buber påpekar att ingen människa skulle klara av att ständigt vara i en Jag-Du relation till sin omvärld då denna ständiga närvaro skulle vara för svår att hantera. Dessutom är det omöjligt då alla Jag-Du relationer går över till Jag-Det relationer då de blivit en erfarenhet. Vidare säger Buber att man inte kan eller bör undvika Jag-Det relationer då de är en nödvändig och oundviklig del i våra livsvillkor då allt vi upplever snabbt blir en erfarenhet för oss. Då en relation gått över till Jag-Det finns det alltid en möjlighet att relationen återigen blir till Jag-Du. Buber beskriver Detet som den eviga puppan och Duet som den eviga fjärilen. I Jag-Det är inte den andre unik utan bara en bland alla andra. Det går alltid för människan att träda i relation till sin omvärld men det krävs en vilja att hänvända sig till medmänniskan och ta in henne precis som denna är och det är betydligt mer krävande att relatera sig själv till en Jag-Du relation än till en Jag-Det relation (Buber, sv övers. 2013).

Utöver begreppen Jag-Du och Jag-Det beskriver Buber en annan komponent i skeendet som leder till att en människa öppnar sig för den andra i en äkta dialog och denna komponent är realfantasi.

Enligt Buber har alla människor möjlighet att nå realfantasi. Den hjälper människan att förverkliga det sanna mellanmänskliga, det vill säga det som sker när vi blir medvetna om ”den andres personliga närvaro” (Buber sv.övers. 2008, s. 36). Buber beskriver det som att detta skeende inträffar i olika grad varje gång människor träffas och umgås men att det mellanmänskliga då för det mesta endast förverkligas i en låg grad. Mer specifikt menar Buber att realfantasi kan förklaras som ”förmågan, att i själen frammana en verklighet som i samma stund faktiskt existerar, men inte kan erfaras genom sinnen.” (ibid.) Realfantasi betyder ”att jag föreställer mig vad det är som en annan människa vill just nu, vad hon känner, uppfattar, tänker, och detta inte som ett innehåll, avskilt från henne, utan helt och hållet i hennes verklighet, som en del av hennes livsprocess.” (ibid, s. 37) Buber kopplar människors förmåga till realfantasi med förmågan till medkänsla.

## **5. Analys**

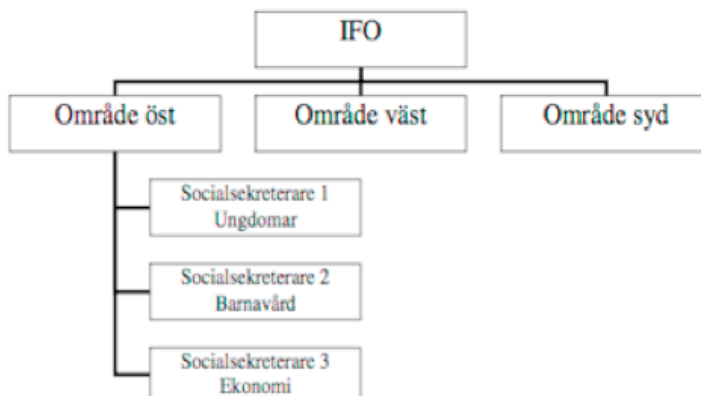
I denna del kommer vi att presenteras vad som framkommit vid intervjuerna och sammanställningen av resultaten. Vi intervjuade socialsekreterare från två olika kommuner med olika grad av specialisering på ekonomiskt bistånd. De olika kommunerna benämns ”kommun A” och ”kommun B” och de intervjuade socialsekreterarna benämns som ”intervjupersoner”. Analysen är uppdelad i fyra olika delar. I del ett presenteras hur intervjupersonerna beskriver organisationen i respektive kommun samt vilka för- och nackdelar de ser med organiseringen. I del två presenteras om intervjupersonerna tycker att relationen med klienten har betydelse för arbetet med ekonomiskt bistånd och på vilket sätt de tycker att den har betydelse. I del tre presenteras hur intervjupersonerna vill att den optimala relationen ska se ut och i del fyra kommer vi att se om intervjupersonerna tycker de får möjligheten att skapa de relationer de eftersträvar utifrån organiseringen. I analysen använde vi Mintzbergs begrepp horisontell och vertikal specialisering, Lundgren, Blom, Morén och Perlinskis fem modeller att organisera IFO, Bubers begrepp om Jag-Du, Jag-Det och realfantasi samt Stefan Moréns bok ”Förändringens gestalt”.

### **5.1 Organiseringen i kommun A**

I kommun A delar man först upp IFO i olika geografiska områden, till exempel söder, norr, öster, väster. Därefter delas IFO upp efter problemtyp, till exempel barnavård, ekonomi och missbruk. Organiseringen i kommun A kan bäst beskrivas utifrån vad Lundgren et al. (2009 s. 167-168) benämner som personbunden specialisering. Socialsekreterarna arbetar efter en specifik problemtyp som är uppdelade i geografiska områden och en specialisering finns i avseende att en viss typ av

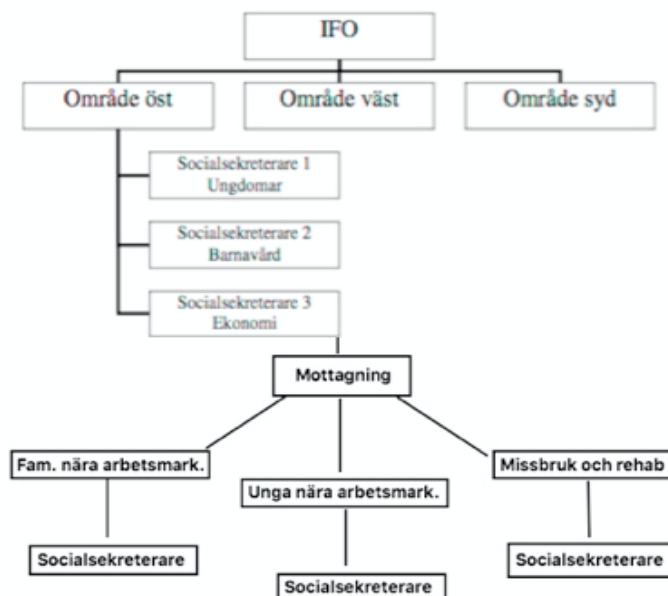


ärenden styrs till en person med särskilt ansvar för just den ärendetypen. I detta fall ekonomiskt bistånd.



(Lundgren et al. 2009, s. 167-168)

I kommun A delas klienterna upp mellan socialsekreterarna utifrån tre olika sektioner; familjer nära arbetsmarknaden, unga nära arbetsmarknaden och missbruk och rehab. Klienten kommer först i kontakt med mottagningen för ekonomiskt bistånd där det görs en kort sammanfattning över deras ekonomiska och sociala situation. Därefter tilldelar mottagningsgruppen en socialsekreterare beroende på vilken sektion klienterna kommer att tillhöra. I denna kommun arbetar socialsekreterarna med allt rörande ekonomiskt bistånd och alla arbetsuppgifter, de träffar klienten på nybesök, handlägger månadsansökningar, handlägger ansökningar gällande livsföring i övrigt, gör beräkningar och utbetalningar samt upprättar klienters planeringar. Socialsekreterarna arbetar ensamma med sina ärenden, men ärende diskuteras med kollegorna vid behov, samt vid ärendegenomgångar. Om vi utvecklar samma modell till hur organisationen fördelar arbetsuppgifterna och sektionerna kommer det att se ut så här:



Utifrån Mintzbergs (1993, s. 26-33) teori anser vi att denna typ av organisation har en lägre grad av horisontell specialisering, då socialsekreterarna inte arbetar med särskilda arbetsuppgifter utan de jobbar med alla arbetsuppgifter själva rörande klienten, allt från nybesök till utbetalningar.

## 5.2 För- och nackdelar med organiseringen

Intervjupersonerna berättar fördelarna med att ha alla arbetsuppgifter själva. De menar att man får en helhetsbild av klientens problematik och att det är bra med det första nybesöket så att de får skapa sin egen uppfattning om klienten och att klienten får ett ansikte på sin socialsekreterare. De uttrycker även att de har kontroll över allt som rör klienten och behöver inte förlita sig på andra personer inom organisationen. Vi tolkar utifrån Mintzbergs (1993, s. 26-33) teori att denna organisationen är mindre vertikalt specialiserad då socialsekreterarna har mycket kontroll över sina arbetsuppgifter och hur dessa utförs. De arbetar även självständigt i förhållande till sina kollegor då de har hand om alla arbetsuppgifter själva och enligt Mintzberg innebär även detta kontroll och därmed en mindre grad av vertikal specialisering (ibid).

Fördelen med det systemet är att man får helhetsgrepp om klienten och jag behöver inte förlita mig på en annan människa för att veta att klienten har fått sina pengar utan det är jag som har kontrollen [...].

(IVP4, 2016;3)

Samtliga intervjupersoner berättar att den största nackdelen med att ha alla arbetsuppgifter själva är att man endast hinner prioritera en del av alla arbetsuppgifterna och det är utbetalningarna.

Intervjupersonerna säger att den mesta tiden går åt att handlägga månadsansökningarna vilket innebär att de måste göra beräkningar och utbetalningar och därför måste de prioritera bort att träffa klienterna för att uppdatera deras planeringar eller ha möten med klienterna då de inte hinner detta. En intervjuperson beskriver att hen blir ”en slags ekonomitant som håller i pengar” (IVP4 2016, s.2) när man endast hinner fokusera på månadsansökningarna.

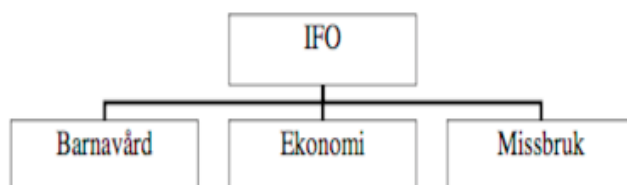
[...]Den största nackdelen är belastning, för det är två datum i månaden som det är utbetalning och det är oftast då det är mycket ström. Speciellt om det är många sena ansökningar så vill man gärna ha klart de inom deadline. Tidsbegränsningen och arbetsbelastningen är väl nackdelen med att ha allt själv.

(IVP3, 2016, s. 4)

Mintzberg (1983, s. 26-33) skriver om storleken på organisationen och hur denna påverkar vilken grad av horisontell specialisering man har. I en liten organisation med få klienter kan socialsekreterare ha varierande arbetsuppgifter och hantera dessa själva och detta innebär därför en låg grad horisontell specialisering. I takt med att organisationen blir större ökar även graden av horisontell specialisering. Om organisationen har många klienter innebär det att de som arbetar med det ekonomiska biståndet hade behövt hjälp med deras arbetsuppgifter. Då intervjupersonerna menar att de inte hinner med alla arbetsuppgifter själva och de anser att de har för många klienter tolkar vi utifrån Mintzbergs teori att denna organisation skulle behöva vara mer horisontellt och vertikalt specialiserad än vad den är.

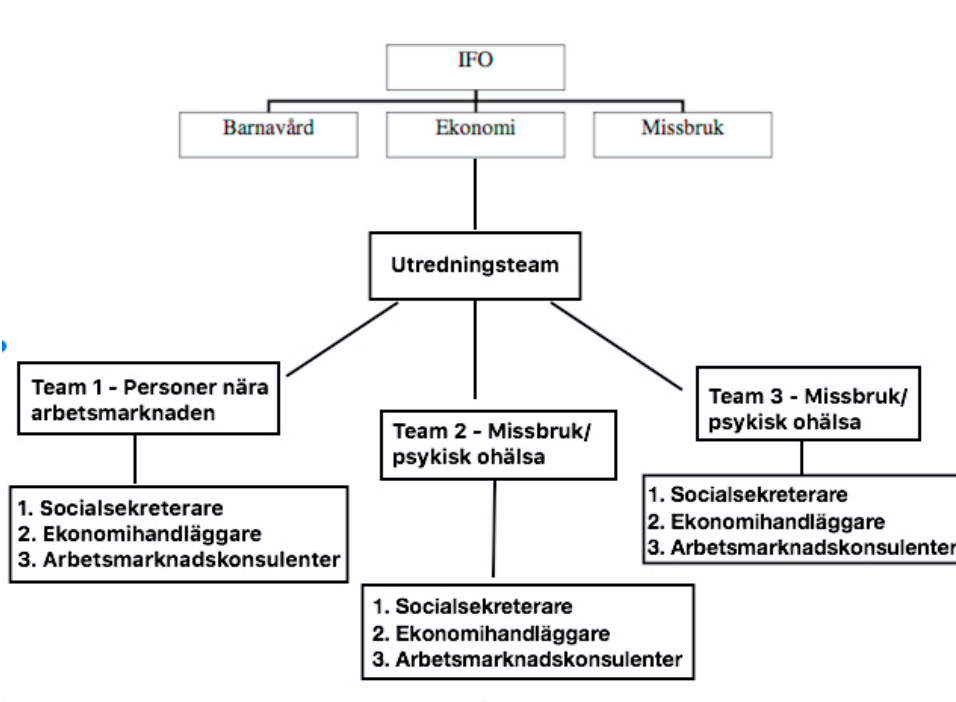
### **5.3 Organiseringen i kommun B**

I kommun B delas IFO upp efter problemtyp, till exempel barnavård, ekonomi och missbruk. Socialsekreterarna arbetar likt kommun A efter en specifik problemtyp, i detta fall ekonomiskt bistånd, men arbetsuppgifterna är sedan fördelade, sektionerna ser annorlunda ut och organisationen är därmed mer specialiserad än kommun A. Organiseringen i kommun B kan bäst beskrivas utifrån vad Lundgren, et al. (2009 s. 167-168) benämner som problemspecialiserad organisationsform. Detta är den vanligaste typen av specialiserad IFO-organisation. Det finns olika enheter som ska matcha olika slags problematik hos klienterna. Följande modell illustrerar organiseringen:



(Lundgren et al. 2009, s. 167-168)

Kommun B skiljer sig från kommun A när det kommer till socialsekreterarnas arbetsuppgifter. I kommun B är socialsekreterarna indelade i fyra olika team. Det arbetar fyra socialsekreterare i ett utredningsteam som har nybesök med klienterna och utreder och gör beräkningar på deras ekonomi för att se om de är berättigade ekonomiskt bistånd eller ej. När utredningen är klar placeras klienterna antingen i team 1, 2 eller 3 och får en ny socialsekreterare. Team 1 arbetar med de klienter som står nära arbetsmarknadens förfogande och team 2 och 3 arbetar med de klienter som har psykisk ohälsa och/eller missbruk. I team 1, 2 och 3 arbetar utöver socialsekreterare även ekonomihandläggare och arbetsmarknadskonsulenter. Ekonomihandläggarna ansvarar för klienternas ekonomi och handlägger deras månadsansökningar och arbetsmarknadskonsulenterna hjälper klienterna med att kartlägga deras arbetssituation, arbetsträning och praktik. Detta innebär att socialsekreterarna inte arbetar med allt rörande klienterna. De arbetar inte med klienternas ekonomi och inte med att få ut dem i arbetslivet utan socialsekreterarna ansvarar för planering, uppföljning av planering och ansökningar gällande livsföring i övrigt. I team 1 har varje socialsekreterare ungefär 100 klienter och i team 2 och 3, där problematiken hos klienterna anses vara större, har socialsekreterarna färre klienter, ungefär 70 stycken per socialsekreterare. Om vi utvecklar samma modell till hur organisationen fördelar arbetsuppgifterna och sektionerna kommer det att se ut så här:



Utifrån Mintzbergs begrepp (1983, s. 26-33) tolkar vi det som att denna typ av organisering har en hög grad av horisontell specialisering då IFO först är uppdelat efter problemtyp och sedan är arbetsuppgifterna även fördelade mellan socialsekreterare, ekonomihandläggare och arbetsmarknadskonsulenter i olika team. Socialsekreterarna ansvarar inte för hela ärendet själva, vilket gör att arbetsuppgifterna smalnar av och den horisontella specialiseringen ökar. Även den vertikala specialiseringen ökar då det finns en hierarkisk ordning mellan socialsekreterare, ekonomihandläggare och arbetsmarknadskonsulenter där socialsekreterarna är de som har det största ansvaret och störst delegation (ibid).

Ekonomihandläggarna lyssnar på oss och går efter våra beslut men det missas rätt mycket och vissa ärenden måste man nästan gå in och kontrollera att det blivit rätt eller om ekonomihandläggaren gjort något fel, då är det ju vi som får fixa det sen.

(IVP1, 2016 s.6)

#### 5.4 För- och nackdelar med organiseringen

I kommun B lyfte alla våra intervjupersoner fram det faktum att de inte sitter och arbetar med klienternas ekonomi som den största fördelen vilket kan kopplas till den höga grad av horisontell

specialisering. Det framgick att de genom detta anser sig få ägna sig åt det sociala arbetet i en högre utsträckning och att det är det de har utbildat sig för. De sade även att de har större möjlighet att träffa klienterna och fokusera på deras planering och genom detta på ett bättre sätt kan bygga upp en relation med klienterna. De lyfte även fram att det leder till att de blir mer specialiserade inom det de ansvarar för.

Jag tycker det är jättebra att vi socialsekreterare slipper sitta med ekonomin, alltså månadsansökningarna, för det kräver liksom ingen utbildning, man behöver inte vara kvalificerad för det och det tar ganska mycket tid.

(IVP1, 2016 s.2)

Som beskrevs ovan delas arbetet med klienterna upp i olika funktioner där socialsekreterare, ekonomihandläggare och arbetsmarknadskonsulenter ansvarar för sina områden. Samtidigt som intervjupersonerna kunde se detta som en fördel då de alltid har ett team och någon som ansvarar för ekonomin och yrkesträning, så är det är även detta som intervjupersonerna lyfte fram som en nackdel. De framförde att det kan vara svårt att skapa sig en helhetsbild av klienterna när de inte ansvarar för alla uppgifter om klienten inom till exempel ekonomin och att man missar information mellan socialsekreterare och ekonomihandläggare. Enligt intervjupersonerna leder detta till att man inte kan svara på alla frågor och måste hänvisa dem vidare till olika personer. Vi tolkar det som att den höga grad av horisontell specialisering här kan ses som en nackdel då arbetet är väldigt uppdelat och det begås lätt misstag då flera aktörer är inblandade. Dessutom tolkar vi det som att även den höga grad av vertikal specialisering i organisationen här ses som negativ då socialsekreterarna får minskad kontroll över sina arbetsuppgifter och hur dessa utförs. De arbetar inte lika självständigt i förhållande till sina kollegor som socialsekreterarna i kommun A gör eftersom de inte arbetar med alla arbetsuppgifter själva och är därför mer beroende av sina kollegor.

[...] Ekonomihandläggare får en viss information och allt kanske inte skrivs in i journalen och så får man inte veta det. Det vi får veta kanske inte ekonomihandläggarna får reda på. Det görs mycket dubbelarbete också.

(IVP5, 2016 s. 3)

En annan nackdel som intervjupersonerna uttrycker är att den första kontakten ofta missas med klienten efter att socialsekreterarna i utredningsteamet är färdiga med klientens utredning och de placeras i team 1, 2 eller 3. Vissa klienter hör inte av sig och därmed glöms de bort. Även detta tolkar vi som ett problem vi kan koppla till den höga horisontella specialiseringen genom att uppgifterna är uppdelade och det på så sätt är större risk att klienter glöms bort och ramlar mellan stolarna. Den vertikala specialiseringen spelar också roll genom att de inte själva har full kontroll över sina klienter och detta kan få liknande konsekvenser som nedanstående citat visar på.

Nu blir det så att vissa klienter läggs över till mig från utredningsteamet och då prioriterar man inte att träffa dem och då går det ett år och man har inte haft någon kontakt. Så vissa glöms bort där lite, och de som inte hör av sig, dem syns inte heller. Så man glömmet nog några.

(IVP1, 2016 s. 2-3)

## **5.5 Klientrelationens betydelse**

Vi har i del ett redogjort för hur organiseringen ser ut i kommun A och B och vi kommer nu att redogöra för resultaten av intervjupersonernas åsikter om vilken betydelse relationen till klienterna har för deras arbete och på vilket sätt den har betydelse.

Det framgick att alla intervjupersoner tycker att det är viktigt att ha en relation till klienterna för arbetet med ekonomiskt bistånd och att man utan relationen endast kan hjälpa klienterna begränsat. Utan relationen utgår de strikt från regelverket och lagen och anser sig förlora den individuella bedömningen som alltid skall göras. En av intervjupersonerna säger “ för att kunna betala ut pengar så behövs ingen relation till klienterna då detta kan göras genom att tolka lagen, men relationen blir viktig för välviljan att hjälpa klienten” (IVP2, 2016, s. 3). De lyfte fram att de genom relationen skapar möjlighet att se mycket mer och kan förstå problematiken på ett annat sätt då de har tid att träffa klienterna vilket också leder till att en bättre planering kan göras och bedömningarna blir bättre.

Vi tolkar det som att det Buber kallar för Jag-Du relation möjliggörs genom att socialsekreterarna och klienterna träffas för samtal och möten. Grundordet Jag-Du står för den relationsform Buber kallar för den dialogiska, och han menar att det är då båda parter bekräftar och tar in den andre i sin helhet. Utifrån att intervjupersonerna berättade att de tycker att relationen är av stor vikt kan vi även tolka det som att de tycker att relationen jag-du är viktig mellan socialsekreterare och klienten. Då

socialsekreterarna har möjlighet att träffa klienterna har de också möjlighet att skapa den Jag-Du relationen som de eftersträvar och anser sig genom detta kunna hjälpa klienterna på ett bättre sätt. Genom att socialsekreterarna skapar sig en relation till klienterna skapas inte bara en jag-du relation utan även det Buber kallar för jag-det relation. Jag-Det uppstår då relationen blir till en erfarenhet vilket alla Jag-Du relationer så småningom blir, Jag-Det relationen kan dock återgå till en ny Jag-Du relation.

[...] Jag tycker alltid att det underlättar när man har skapat en relation till klienten. Ibland har jag aldrig träffat en klient och när jag har fattat ett beslut och sen träffar dem så känner jag ”oj här behövs mycket mer”.

(IVP6, 2016, s. 7)

Det lyfts även upp det faktum att genom relationen byggs ett förtroende upp från klienterna och att de på så sätt har lättare för att prata om sin problematik och att fråga om hjälp. En intervjuperson berättar om att hen arbetar mycket med svåra ärenden med stor problematik och ofta missbruk och att det är svårt att skapa en allians utan att träffa klienterna ofta. Vi kopplar detta till Bubers begrepp då han menar att det alltid är möjligt att träda i relation men att det krävs en vilja att hänvända sig till medmänniskan, i det här fallet att klienten och socialsekreterarna är villiga att ta in varandra precis som de är men det är riskabelt och krävande att sätta sig själv i en Jag-Du relation (Buber, sv övers. 2013). Vi tolkar det som om socialsekreterarna får klienten att känna att de har en Jag-Du relation med socialsekreteraren är det också lättare att skapa en allians och ett förtroende.

[...] Jag kan till exempel ha en jätterörig klient som inte är motiverad till någonting och om jag ska försöka få den personen att gå med på någonting blir det jättesvårt om jag bara träffar den personen en gång och inte har en allians från början [...] Det är rätt svårt att komma där som en ny person och börja prata om djupa och jättejobbiga grejer utan att de känner mig.

(IVP1, 2016 s. 3)

Intervjupersonerna lyfte även fram att det finns svårigheter med att ha en relation till klienterna då man vet för mycket om dem och att detta kan leda till orättvisa bedömningar. Vi tolkar detta som att intervjupersonerna kan se en fördel med att ha en jag-det relation till klienterna då besluten kan



påverkas mycket av en jag-du relation. Vi tolkar det som att två olika klienter med samma problematik kan bedömas olika utifrån om relationen kan beskrivas som en jag-du eller en jag-det relation.

Ibland är det nästan så att man inte vill veta allt, för det blir lite orättvisa bedömningar ibland, att man har mycket förkunskap om någon och då kan man hitta på en egen förklaring till varför det blivit så. Och sen kommer en annan in med en ansökan också blir det avslag direkt för att man inte vet något mer om den. [...]

(IVP1, 2016 s. 3)

## **5.6 Den optimala relationen**

I denna del frågade vi intervjupersonerna hur de tycker den optimala relationen hade sett ut med klienterna. Både i kommun A och B tycker socialsekreterarna att den optimala relationen med klienterna hade varit att träffas ofta för att kunna kartlägga deras situation och därmed kunna arbeta med klienterna på ett motiverande och förebyggande sätt samt att stötta klienterna i olika situationer. Socialsekreterarna menar att om de inte får möjlighet att träffa klienterna är det svårt att skapa relationer och jobba motiverade med dem. Istället träffas man enbart utifrån att till exempel planeringen inte fungerar vilket kan vara en dålig start att skapa en relation till klienten.

Kontakt ofta. Många klienter är den enda kontakten du får är en månadsansökan varje månad [...]. Man kommer överens om en gemensam plan och mål och tillsammans försöka nå de. Det är det optimala tycker jag.

(IVP3, 2016, s. 6)

Stefan Morén skriver att socialarbetare kan stå inför uppgiften att medverka till en omgestaltning av den biståndssökandes livssituation. Han menar att för att kunna medverka till en positiv förändring måste man arbeta i en direkt och personlig relation till en annan människa och den personliga relationen är som ett grundläggande förändringsvillkor. Det Stefan Morén skriver går hand i hand med hur socialsekreterarna tycker att den optimala relationen med klienten ska se ut. För att kunna jobba med klienterna på ett förändrande och positivt sätt behöver man lära känna klienten och skapa

en relation för att kunna nå dem. Vi tolkar det som att det är detta socialsekreterarna beskriver när de pratar om hur de anser att den optimala relationen med klienten ska se ut.

Genom att ha analyserat betydelsen av relationen till klienten i förra avsnittet har vi kommit fram till att det med Bubers (2013) ord skapas en Jag-du relation som är viktig att ha mellan socialsekreterare och klient för att kunna hjälpa de på bästa sätt. På samma sätt kan vi i detta avsnitt se att socialsekreterarna tycker att en optimal relation ska vara genom Jag-du relation med klienten. En annan viktig komponent som Buber tar upp är det som leder till att man kan öppna sig för den andre i äkta dialog och detta kallar han för realfantasi. Realfantasi betyder ”att jag föreställer mig vad det är som en annan människa vill just nu, vad hon känner, uppfattar, tänker, och detta inte som ett innehåll, avskilt från henne, utan helt och hållet i hennes verklighet, som en del av hennes livsprocess.” (ibid, s. 37) Han menar att förmågan till realfantasi på många sätt är lik förmågan till medkänsla. Detta tolkar vi som något socialsekreterarna eftersträvar i en relation för att kunna jobba med klienterna på ett djupare sätt genom förändringsarbete och motivationsarbete.

### **5.7 Möjligheten att skapa de relationer socialsekreterarna eftersträvar utifrån organiseringen**

I sista delen av analysen kommer att redogöra för vilka relationer som kan skapas utifrån organiseringen samt om organiseringen ger socialsekreterarna möjligheten att skapa den optimala relationen de eftersträvar.

#### **Kommun A**

Vi frågade intervjupersonerna i kommun A om de tycker att de kan skapa relationer till klienterna utifrån sättet att organisera. Samtliga intervjupersoner säger att organisationen inte ger utrymme för att upprätthålla relationer till klienterna då de endast hinner fokusera på att handlägga månadsansökningarna och hinna med utbetalningsdatumerna. De har två utbetalningsdatum i månaden, 15e och 25e och de två veckorna blir stressiga, vilket gör det svårt att hinna träffa klienterna på ett möte om 30 minuter när man har 70 klienter per socialsekreterare.

Intervjupersonerna säger att om man ska hinna göra klart månadsansökningarna måste man prioritera bort så som att träffa klienterna och om man istället hade haft mindre klienter eller organiserat det på ett annat sätt hade man haft möjlighet till att träffa klienterna mer och skapa relationer. Intervjupersonerna säger även att de märker behovet hos klienterna, att klienterna frågar om att få träffa sin socialsekreterare men att de måste säga att de inte har möjlighet att träffas.

Jag känner att organisationen motarbetar möjligheten att träffa klienterna [...]. Det hade varit mycket bättre om organisationen hade byggt på att skapa sådana utrymmen istället för att det ska vara någon slags snabb rationell handläggning, få in så många klienter som möjligt på så få handläggare som möjligt, Man har helt tappat kvalitetstanken.

(IVP 3, 2016, s. 4)

Vi vill med Bubers begrepp beskriva att detta sätt att organisera bidrar till en Jag-Det relation mellan socialsekreterare och klient eftersom relationen blir utträngd av att socialsekreterarna måste prioritera månadsansökningarna. De hinner inte träffa klienterna och man får inte chansen att skapa en Jag-Du relation till klienterna. Intervjupersonerna berättar även i avsnitt två att den optimala relationen med klienten hade varit att träffa dem ofta för att kunna jobba med motivationsarbete vilket innebär att intervjupersonerna eftersträvar en Jag-Du relation till klienterna. Men detta är något de inte får möjlighet till då de inte hinner träffa dem och återigen hamnar de endast på en Jag-Det relation till klienten. Intervjupersonerna berättar i första avsnittet av analysen att fördelen med deras sätt att organisera är att de får träffa alla sina klienter på nybesöken, vilket bidrar till att de får en uppfattning om klienten och ett ansikte. Genom detta får de möjlighet att skapa en Jag-Du relation till klienten men prioriteringen av månadsansökningarna gör att de hindras från att upprätthålla Jag-Du relationen.

## **Kommun B**

I kommun B råder det delade meningar om intervjupersonerna tycker att organiseringen ger möjlighet att skapa relationer till klienterna. En intervjuperson uttrycker att hen utifrån organiseringen känner att hen har tid och möjlighet att skapa relationer till klienterna och att hen får möjligheter att gå utanför arbetsuppgifterna och till exempel följa med klienten till läkaren. Samma intervjuperson uttrycker dock att hen vet att sina kollegor inte känner som hen gör och att de känner sig stressade. En annan intervjuperson uttrycker att hen har möjlighet att skapa relationer till klienterna men att det efter en period blir för stressigt att hinna att träffa alla klienter. Därför har hen valt ut några klienter där hen ser att behovet finns och jobbar djupare med dessa personer och därmed skapar relation till klienten.

Jag är ganska mån om min egen hälsa. Jag har jobbat på ett sätt tidigare där jag har velat göra mycket mer än vad jag har utrymme till. Jag har mer tid

att göra mer, men för min egen skull så lägger jag inte det på den högre nivån för så kan man bara jobba i kortare perioder [...].

(IVP6, 2016, s. 4)

Den tredje intervjupersonen i kommun B uttrycker att hen inte får möjlighet att skapa relationer utifrån organiseringen på arbetsplatsen. Hen menar att tiden inte räcker till för att skapa relationer till alla klienter och hen märker att behovet finns hos klienterna att vilja träffa sina socialsekreterare oftare.

Jag tycker inte jag träffar klienterna så mycket som jag hade velat, jag hade velat ha mycket mer tid till det och jag ser även behovet av det. Vi har alldeles för många klienter per tjänst för att hinna göra det. Men jag försöker ändå prioritera sådana saker. Det är därför man blivit socionom, då vill man anstränga sig när det kommer tillfällen man kan hjälpa.

(IVP5, 2016, s. 5)

Utifrån det intervjupersonerna säger kan man se det ur Moréns (1992, s. 27-29) teori om olika tolkningsmöjligheter gällande arbetsuppgiftens genomförande. Den ena intervjupersonen säger att hen har tid och möjlighet att träffa sina klienter och därmed inte hindrar sig från det man skulle vilja göra och använder sig utav handlingsutrymmet. De andra intervjupersonerna ser organiseringen som ett hinder för att hinna träffa klienterna och de får inte möjlighet att skapa relationer. Det är därmed organiseringen som primärt måste förändras.

Intervjupersonerna uttryckte dock att utifrån organiseringen och uppdelningen av arbetsuppgifter får de inte möjlighet att skapa relationer till alla klienter utan de hinner endast skapa relationer till vissa klienter. De säger att det dels beror på att de har för många klienter per socialsekreterare men även att det beror på att när klienterna går från grundutredningen till respektive team går månadsansökningen direkt till ekonomihandläggaren. Om klienten inte hör av sig eller det inte finns några oklarheter kommer socialsekreterarna därför aldrig i kontakt med klienten. Detta tyckte intervjupersonerna var en nackdel med organiseringen och möjligheten att skapa en relation till alla klienter minskar då vissa klienter glöms bort. Vi tolkar det som att möjligheten att skapa en Jag-Du relation begränsas då de inte hinner träffa alla klienter, vilket leder till att det skapas en Jag-Det

relation istället. En Jag-Det relation skapas även av övergången mellan utredningsteamet till de andra teamen då klienterna glöms bort. Detta är skillnaden mellan kommun A och B, då man i kommun A träffar alla klienterna minst en gång vid nybesöken.

Vissa klienter träffar jag oftare och det finns klienter som jag har som jag aldrig har träffat på grund av tidsbrist. Jag önskar jag kunnat träffat alla klienter med jämna mellanrum, det hade varit det allra bästa. Det är tråkigt tycker jag att man inte har tid att träffa de.

(IVP5, 2016, s. 4)

Utifrån vad intervjupersonerna i kommun B svarade tolkar vi det som att de har möjlighet att skapa en Jag-Du relation enligt Bubers begrepp då socialsekreterarna kan fokusera på att jobba med det sociala arbetet och inte behöver lägga ner tid på att göra månadsansökningar. Jag-Du relationen skapas endast med de klienter som hörs mest eller har en viss problematik då de prioriteras först av intervjupersonerna. Enligt intervjupersonerna krävs det en relation till alla klienter för att kunna jobba med de men eftersom de inte får möjlighet att skapa relationer till alla klienter uppfylls inte den relation de eftersträvar.

Följande bild visar en sammanfattning om vad i organiseringen leder till en Jag-Du samt Jag-Det relation i respektive kommun.

### **Kommun A**

- Första kontakt med alla klienter genom nybesök → **Jag-Du**

- Relationen blir utträngd pga månadsansökningarna → **Jag-Det**

### **Kommun B**

- Arbetsfördelningen, ej fokus på månadsansökningar → **Jag-Du**

- Träffar aldrig vissa klienter, får inget ansikte på alla → **Jag-Det**

## 5.8 Sammanfattning av analysen

**Kommun A:** I kommun A anser intervjupersonerna att fördelarna med organiseringen är att man får en helhetsbild av klienten och nackdelarna är att man endast hinner prioritera måndasansökningarna. Intervjupersonerna anser att relationen har en stor betydelse för arbetet med ekonomiskt bistånd då det bland annat underlättar de individuella bedömningarna. De eftersträvar en relation med mycket kontakt för att kunna jobba motiverande med klienterna och skapa en allians. Intervjupersonerna anser att de inte kan skapa de relationer de eftersträvar utifrån organiseringen då de inte hinner träffa sina klienter på grund av andra prioriteringar som måste göras.

**Kommun B:** I kommun B anser intervjupersonerna att fördelen med organiseringen är att de kan fokusera på det sociala arbetet, de blir mer specialiserade och inte behöver lägga ner tid på att göra måndasansökningarna. De anser att nackdelarna med organiseringen är att de kan missa information om klienten då det är uppdelade arbetsuppgifter samt att de missar helhetsbilden av klienten. Intervjupersonerna anser även här att relationen har stor betydelse för arbetet med ekonomiskt bistånd då det bland annat underlättar de individuella bedömningarna. De eftersträvar en relation med mycket kontakt för att kunna jobba motiverande med klienterna och skapa en allians. Det råder delade meningar om intervjupersonerna anser att de får möjlighet att skapa de relationer de eftersträvar. En intervjuperson anser att hen får möjligheten att skapa den relationen hen eftersträvar men de andra intervjupersonerna anser att de inte får möjlighet till det då de inte hinner träffa alla klienterna.

## 6. Diskussion

### 6.1 Organiseringens för- och nackdelar

Det vi kan se utifrån vår studie är att de fördelar och nackdelar våra intervjupersoner ser skiljer sig åt i kommun A och i kommun B. Detta kopplar vi till att de två kommunerna har olika grad av specialisering och arbetssättet skiljer sig därför åt. Då vi tittar på de fördelar intervjupersonerna uttrycker i kommun B så är de liknande vad Grell, Ahmadi & Blom (2013) konstaterar i sin sammanfattning. Vårt resultat visar också på att de fördelar med organisationens specialisering, som intervjupersonerna ser, är att de blir mer specialiserade på det de gör, det vill säga att de uppnår en högre expertis. Intervjupersonerna uttrycker detta genom att de arbetar med avgränsade arbetsuppgifter och mycket fokus kan läggas på planeringen. Vad som framkommer i vår studie men inte i Grell, Ahmadi & Bloms (2013) är att socialsekreterarna i kommun B ser en stor fördel

med att de kan fokusera på det sociala arbetet och inte behöver handlägga klienternas månadsansökningar. Anledningen till att detta inte framkommer i Grell, Ahmadi & Bloms (2013) sammanfattning är troligtvis för att de berör hela socialtjänsten och inte enbart ekonomiskt bistånd. Vi tycker det är intressant och viktigt att lyfta fram denna aspekt, att socialsekreterarna anser sig nå det sociala arbetet i större utsträckning då organisationen har en hög specialisering, då vi inte ser att den förekommer i den tidigare forskningen.

Det är även intressant att titta på att den största nackdelen som intervjupersonerna i kommun B uttryckte, stämmer överens med det Grell, Ahmadi & Blom (2013) visar på, att helhetsbilden blir lidande. Det som är intressant är att intervjupersonerna i kommun A tycker att de, trots specialiseringen, kan skapa sig en bra helhetsbild av klienten genom att de träffar dem vid nybesök och att detta faktiskt är den största fördelen med deras organisering. Detta skiljer sig från den tidigare forskning vi har hittat som visar på att helhetsbilden blir lidande i specialiserade organisationer och istället möjliggörs i de integrerade organisationerna. Vi tror att anledningen till att socialsekreterarna i kommun A upplever att de kan skapa sig en helhetsbild av klienterna är eftersom deras organisering är mindre specialiserad än i kommun B och mer lik den integrerade eftersom de arbetar med alla delar av ekonomin.

## **6.2 Relationens betydelse och möjligheten att skapa relationer utifrån organiseringen**

I vår studie har alla intervjupersoner, förutom en i kommun B, uttryckt en avsaknad av möjlighet och utrymme utifrån organiseringen för att skapa och upprätthålla relationer till sina klienter. Detta har även påvisats i tidigare forskning som gjorts inom ämnet och väldigt konkret blir det i Grell, Ahmadi och Bloms (2013) sammanfattning av flera studier som har jämfört uppfattningen, dock hos klienterna, i en specialiserad och en integrerad organisation. Klienterna i den integrerade organisationen uttrycker att det är lättare att skapa bärande relationer mellan sig och socialsekreterarna. Den integrerade organisationen ansågs även vara lättare att förstå sig på med färre kontakter involverade i klienternas ärende. Det finns mycket tidigare forskning som visar på att den integrerade organisationen är bättre för att socialsekreterarna ska kunna skapa sig en helhetsbild samt bärande relationer till klienterna och det finns mycket som pekar på att detta är gynnsamt för arbetet. De socialsekreterare vi har intervjuat har även förklarat att de anser att det är svårt att göra de individuella bedömningar som ska göras utan att ha träffat klienterna och utan att ha någon form av relation till dem. Det går att konstatera att de intervjupersoner som deltagit i vår studie anser att relationen är viktig för att de ska kunna utföra sitt arbete och hjälpa klienterna på bästa sätt. Vi tycker även det är viktigt att lyfta fram att intervjupersonerna uttrycker att utan att ha

en relation till klienterna så är det svårt, och mer eller mindre en omöjlighet, för dem att göra de individuella bedömningar som det står att de ska göra enligt lagen, 4 kap. 1 § SoL. Detta ser vi som en stor rättsäkerhetsbrist och det visar på hur viktigt det är att de som bestämmer över hur socialsekreterarna ska arbeta förstår vikten av att socialsekreterarna bör ges möjlighet och även uppmuntras till att skapa och upprätthålla relationen till sina klienter.

Som nämndes ovan så var det en intervjuperson i kommun B som uttryckte att hen faktiskt har tid och möjlighet att träffa sina klienter och skapa sig de relationer hen vill, men att hen är medveten om att kollegor på arbetsplatsen känner sig stressade och inte känner att de har tid och möjlighet till detta. Detta gör att vi kan problematisera organiseringen ytterligare då Bernler, Johnsson och Skårner (1993) även de kommit fram till att socialsekreterare kan skapa bärande relationer och på ett bra sätt hjälpa klienterna genom att själva skapa sig ett stort handlingsutrymme trots att det finns organisatoriska hinder. Frågan vi kan ställa oss är hur mycket det beror på den enskilde individen att skapa sig den tid de behöver och hur mycket det beror på organiseringen i sig. Att det finns hinder med den specialiserade organiseringen är tydlig men det går även att fundera kring om socialsekreterare, som själva prioriterar och arbetar för att hinna träffa sina klienter och hanterar stress bra, trots allt ges möjlighet att träffa sina klienter mer? Morén menar att han inte tror på argumentet att socialarbetaren hänvisar till tidsbrist utan genom att man inte gör det man skulle vilja göra uppstår tidsbrist. Han säger att mängdproblemet är primärt politikers och chefers bekymmer och att det är socialarbetarens uppgift att lägga ner den tid och det engagemang som krävs i det enskilda fallet (Morén 1992, s. 27-29). Resultaten i vår studie skiljer sig ifrån det Morén skriver, då intervjupersonerna uttrycker att de inte hinner träffa alla sina klienter på grund av ärendemängden, trots att den ena intervjupersonen lägger ner tid och engagemang hinner hen endast göra detta till vissa klienter och uttryckte att hen fortfarande skulle vilja träffa klienterna oftare.

### **6.3 Avslutningsvis**

Det är intressant att vi i vår studie fick fram till stora delar liknande resultat som tidigare studier visar på och detta kan visa på att det finns tydliga fördelar och nackdelar samt konsekvenser av hur organiseringen ser ut. Dock visar vår studie på att organiseringen av ekonomiskt bistånd olika grad av specialisering skapar olika konsekvenser för socialsekreterarens möjlighet att utöva ett relationsburet socialt arbete. Trots de brister som framträder med en specialiserad organisation är det betydligt vanligare med att socialtjänsten är specialiserad och därmed har organisationerna valt bort de fördelar som finns med en integrerad organisation, till exempel valt bort bärande relationer, och istället prioriterar specialiserade socialsekreterare och en högre kvalitet på utredningarna. Dock



ska man komma ihåg att likt Mintzberg (1983) skriver så kräver en större organisation även en specialisering till högre grad för att få arbetet att gå runt. Det Lundgren, et al. studie (2009) visar på är att om socialsekreteraren har färre arbetsuppgifter och blir mer specialiserad inom ett specifikt område kan klienten därför få bättre hjälp. Frågan är om det verkligen blir så i praktiken eller om avsaknad av kontakt och helhetsbilden av klienten blir ett större problem? Vi kan konstatera att organiseringen är komplex och att organisationerna kanske inte har något val utan måste vara specialiserad. Frågan är hur mycket specialiserat som är optimalt för att socialsekreterarna ska trivas och kunna utföra ett så bra arbete som möjligt och för att klienterna ska få så bra hjälp som möjligt, men det krävs en annan studie för att undersöka det.

## 7. Litteraturlista

Bernler, G., Johnsson, L. & Skårner, A. (1993). *Behandlingens villkor. Om relationer och förväntningar i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och Kultur

Billquist, L. (1999). *Rummet, mötena och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs universitet, Intuitionen för socialt arbete

Blom, B., Morén, S., Perlinski, M. (2009) Om specialisering och integration i socialtjänstens IFO: En totalundersökning av socialarbetarens klientarbete, attityder och hälsa i tre kommuner. *Socialt Arbete Som Profession Och Passion - Kunskapsbas Och Tillämpning*, p. 1, SwePub, EBSCOhost, viewed 27 December 2016

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

Buber, M (org. utgåva 1923), (sv. övers. 2013) *Jag och Du*. Ludvika: Dualis förlag AB

Buber, M. (org. utgåva 1951), (sv. övers. 2008) *Distans och relation*. Ludvika: Dualis förlag AB

Cedersund, E. (1992) *Från personligt problem till administrativt beslut. Att ansöka om ekonomiskt bistånd*. Linköping: Linköpings Universitet, Tema kommunikation

Grell, P., Ahmadi, N., och Blom, B. (2013) Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete?: en sammanfattning av kunskapsläget' 2013, *Socialvetenskaplig Tidskrift*, 3-4, p. 222, SwePub, EBSCOhost, viewed 27 December 2016

Holm, U. (2002). *Empati. Att förstå andra människors känslor*. Finland: Natur och Kultur

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

Larsson, H & Morén, S. (1988) *Organisationens mänskliga insida. Om det sociala arbetets utvecklingsmöjligheter*. Umeå: Umeå Universitet, Institutionen för socialt arbete

Lauri, M 2016, *Narratives Of Governing. [Elektronisk Resurs] : Rationalization, Responsibility And Resistance In Social Work*, n.p.: Umeå : Department of political science & Umeå centre for gender studies, Umeå university, 2016, Library catalogue (Lovisa), EBSCOhost, viewed 26 October 2016.

Lundgren, M., Blom, B., Morén, S och Perlinski, M. (2009) Från integrering till specialisering: om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988-2008, *Socialvetenskaplig Tidskrift*, 2, p. 162, SwePub, EBSCOhost, viewed 27 December 2016.

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

Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives : designing effective organizations*. Englewood Cliffs: N.J. : Prentice-Hall.

Morén, S 1992, *Förändringens Gestalt : Om Villkoren För Mänskligt Bistånd*, n.p.: Stockholm : Publica : Allmänna förl. [distributör], cop. 1992 ; (Stockholm : Svenskt tr)

Socialstyrelsen (2016) *Ekonomiskt bistånd – för socialtjänstpersonal*.  
<http://www.socialstyrelsen.se/ekonomisktbistand>. Hämtat 161026.

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tillgängligt: [http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS\\_15.pdf](http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15.pdf). Hämtat 161024.