



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Ekonomiskt bistånd – en moraliserande praktik?

**Socialekreterares uppfattningar om handläggning av
ekonomiskt bistånd utifrån ett moraliskt perspektiv**

Johanna Johansson

Kandidatuppsats SOPA 63
HT 2016
Handledare: Mikael Sandgren

Abstract

Author: Johanna Johansson

Title: Social Welfare – a moralizing practice? Social workers view about the practice of social welfare from a moralizing perspective. [Translated title]

Supervisor: Mikael Sandgren

Assessor: Tove Harnett

The aim of this qualitative study is to investigate how social workers, working with social welfare, understand the practice and the reasoning for decisions regarding social welfare. I conducted six semi-structured interviews with social workers working with social welfare. For my analysis, I have applied the theoretical perspective of accounts to my interviews.

My findings show me that morals are a big part of working with social welfare. I have also learned that there are two models of work procedures; one model focusing on work and economy and one model focusing on the interaction with clients. This can have an effect on the work with the clients, and it makes a difference for better or worse. My findings also show that there is a difference of opinion regarding the necessity of having a social worker degree to work with social welfare.

Keywords: Social welfare, clients, values, work procedures

Förord

Jag vill börja med att rikta ett varmt tack till de intervjupersoner som tog sig tid att delta i min studie. Utan er hade inte den här studien varit möjlig. Era tankar och synpunkter har varit oerhört intressant att ta del av.

Jag vill även tacka min handledare Mikael Sandgren för allt engagemang samt alla råd och tips.

Johanna Johansson

2016

Innehållsförteckning

INLEDNING	5
PROBLEMFÖRMULERING	5
SYFTE	6
FRÅGESTÄLLNINGAR	6
BAKGRUND	7
FATTIGVÅRDENS HISTORIA	7
KUNSKAPSLÄGE	10
BEDÖMNING AV FÖRSÖRJNINGSHINDER	10
HANDLÄGGAREN BAKOM BESLUTET	11
SYNEN AV BIDRAGSTAGAREN OCH KRAVEN FÖR ATT FÅ BISTÅND	12
FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR MÖTET	13
TEORETISKT PERSPEKTIV	14
ACCOUNTS ENLIGT MARVIN B. SCOTT & STANFORD M. LYMAN	15
<i>Ursäkter</i>	15
<i>Rättfärdigande</i>	16
<i>Accepterade accounts och icke accepterade accounts</i>	16
UTVECKLING, NYA SYNSÄTT PÅ ACCOUNTS & KRITIK	16
METOD	18
METODMÄSSIGT ÖVERVÄGANDE	18
METODENS FÖRTJÄNSTER OCH BEGRÄNSNINGAR	20
URVAL.....	22
METODENS TILLFÖRLITLIGHET.....	22
ETISKA ÖVERVÄGANDEN	24
RESULTAT OCH ANALYS	26
DET PRAKTISKA ARBETET MED EKONOMISKT BISTÅND	26
<i>Olika fokus i arbetet</i>	26
<i>Kontroller, krav och regler</i>	27
<i>Effekter av ärendebelastning</i>	29
<i>Socionomutbildning för arbetet med ekonomiskt bistånd</i>	30
BETYDELSEN AV HANDLÄGGARE	31
<i>Synen på klienten</i>	32
<i>Bedömning utifrån handläggarens normer</i>	34
VÄRDERINGAR, NORMER & MORAL.....	35
<i>Fostran av klienter</i>	35
<i>Tilliten till klienter</i>	36
<i>Klientens vilja</i>	37
<i>Tacksamhet och begränsat stöd som en form av hjälp</i>	39
AVSLUTANDE DISKUSSION	42
FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING	45
REFERENSLISTA	46
BILAGA 1	48
BILAGA 2	50

Inledning

Problemformulering

Vilken rätt den enskilde har till socialbidrag har ändrats och under 1980-talet hade man vissa universella ambitioner, som under 1990-talet förbyttes till en selektivare politik. Under 1980-talet var man rädd att den gamla synen och tankesättet kring fattigvård skulle finnas kvar därför förändrades rätten till bistånd. Man ville att rättigheterna och skyldigheterna skulle vara desamma för socialbidragstagare som för socialförsäkringstagarna. Man menade att försörjningsproblemen hade samband med strukturella förändringar i samhället och därav fanns det inga behov av arbetsmarknadsinsatser. Man eftersträvade en anonym relation och rätten till socialbidrag skulle tolkas som ett ekonomiskt problem (Johansson 2001, s. 188–194).

Under 1990-talet förändrades förutsättningarna för socialtjänsten då det var hög arbetslöshet och ett ökat bidragstagande vilket ledde till att ett selektivare system följde, vilket innebar att man skulle ifrågasätta behoven och pröva dessa. Grundläggande skulle vara skyldigheterna som bidragstagarna hade och man ville ha aktivare handläggningsmoment med prövningar och kontroller för att få uppfattning om livssituationen som den sökande hade. Man ansåg att problemet inte enbart var ekonomiskt utan även socialt, vilket har en lång förhistoria. Socialbidragslogiken med universella ambitioner ersattes av en selektiv logik (Johansson 2001, s. 195–200).

Historiskt sett har skiftningarna alltid funnits. Åke Bergmark visar hur skiftningarna kan finnas samtidigt. Det blev en ekonomisering av arbetet eftersom ekonomiska överväganden trädde in där det tidigare hade funnits andra överväganden. Detta kunde leda till att sådant som inte låg inom det primära att utreda och besluta fick offras för att spara. Sparandet påverkade de grupper som hade svåråtgärdade problem då man istället valde att prioritera de grupper som man tyckte att det såg ut att finnas chans till arbete. Ekonomiseringen ledde till att man ville hålla klienterna borta vilket gjordes genom att göra det svårt för klienterna att söka socialbidraget. Detta gjordes genom ökade krav och kontroller, vilket man förklarade med att man ville undvika bedrägerier. Det finns en öppen och en dold beställning. Den öppna består av det som regleras i lagar och policys; att besluta och hjälpa klienterna att bli självförsörjande, vilket ska ske utan att kränka klienten. Den dolda beställningen har

betydelse för hur arbetet bedrivs och handlar om att kontrollera försörjnings- och arbetsmoral och att utnyttja kontakten som uppstår för att diagnostisera eventuella psykosociala problem och att remittera till behandling. Den dolda beställningen handlar även om att den allmänna försörjningsmoralen inte ska kränkas eller att det ska tas hänsyn till budget och sparmål vid beslut och handläggning (Bergmark 1994, s. 27–35).

De här två utvecklingsmodellerna har utvecklats till två modeller, inte enbart politiskt utan även på arbetsnivå (Hydén 1996, s. 182). Den ena modellen betonar arbetslinjen där det finns krav på arbete och aktivitet, den andra modellen är en försäkringsmodell där man likställer villkoren för socialbidrag med sjukförsäkringssystemet. Hydén (1996, s. 193) beskriver hur ekonomiska resurser för utbetalning av socialbidrag kan påverka attityder och uppfattningar hos handläggarna. Hydén menar att det leder till kulturella föreställningar som har med rättigheter och skyldigheter hos den sökande att göra. Det är synen på den sökandes moraliska ansvar och karaktär som påverkas.

Ibland krockar dessa modeller, vilket kan ge dilemman för handläggaren vid bedömning. Därmed finns det anledning att titta vidare på hur handläggare uppfattar handläggningen av ekonomiskt bistånd.

Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar handläggningens parter, hur de resonerar kring beslut samt vad som ligger till grund för ett beslut

Frågeställningar

- Hur uppfattar socialsekreterarna handläggningens olika parter?
- Hur resonerar socialsekreterarna vid beslut om ekonomiskt bistånd?
- Vilka grunder menar socialsekreterarna att besluten vilar på?

Bakgrund

Den bakgrund som jag här presenterar handlar om hur man under historiens gång har sett på fattigvård och dess klienter.

Fattigvårdens historia

Under flera århundraden har synen av fattiga kännetecknats av skepticism och moralism.

Tobias Davidsson (2015, s. 123) beskriver hur fattigvården under medeltiden var kyrkans angelägenhet, vilken organiserades via allmosesystem och anstalter anslutna till kloster.

1601 års engelska fattiglag präglade Europa under 300 år, vilket innebar att staten skulle ta ett ansvar för fattiga och församlingarna blev ansvariga för sina fattiga (Levin 2008, s. 89). Man har beskrivit hospitalsordningen från år 1624 som ”Sveriges första allmänna fattigvårdsförordning”. Denna innebar att man ville ha en ökad kontroll av de fattiga genom att gränsdragningar skärptes och att bl a tiggeri förbjöds. Varje stad hade skyldighet att hjälpa de fattiga som var arbetsföra och ville arbeta till en tjänst, medan de fattiga som inte ville arbeta istället inrättades i tukthus. Man gjorde alltså en skillnad mellan olika fattiga, vilket kom att prägla organiseringen av fattigvård under lång tid framöver. Den obligatoriska fattigvården inleddes i Sverige först på 1700-talet (Davidsson 2015, s. 124–126).

Under mitten av 1800-talet ansåg man att understödet till fattiga skulle vara så begränsat som möjligt och om det utgick skulle det vara mottaget i tacksamhet och undergivenhet.

Fattigdomens ansågs vara självförvållad och kunde undvikas om man var arbetsam och sparsam. Det utvecklades en självhjälpsideologi med normativ karaktär. De som inte ansågs ta sitt ansvar skuldbelades. Det fanns de som inte skuldbelades och det var barn, gamla och sjuka. Man pratade i Sverige om rätta och orätta fattiga. De rätta fattiga var de som inte hade möjlighet att försörja sig eller att tigga och dessa fick bistånd. De orätta däremot ansågs vara en slags underart som man kunde behandla därefter (Jordansson 2008, s. 113–116). De fattiga som inte kunde hjälpa sitt tillstånd kunde få hjälp med bröd och pengar och hamnade i fattighus, medan man satte andra fattiga, arbetslösa och lösdrivare i arbetshus och korrektionsläger (Levin 2008, s. 89).

I engelskan förknippade man pauperism med att vara beroende av understöd för sin försörjning. En sådan exakt betydelse fanns inte i svenskan. Pauperismen kallades för ”den

moderna samhällenas kräfte”, en ny fattigdom kopplad till industrialismen och den fria arbetsmarknaden. Orsakerna till problemets uppkomst menade man berodde på förändringar i arbetets organisering och att fattiga utnyttjade välgörare som fanns vid den så kallade ärliga fattigdomen (Davidsson 2015, s. 135–139). Man menade att det understöd som de fattiga fick födde ett ökat begär, att man ville ha ännu mer, att någon annan skulle tillfredsställa begären och man menade att arbetsamhet och sparande var hotade (Davidsson 2015, s. 166).

Fokus låg på bristen av moral hos de sökande. Pengar eller mat var inte till hjälp för den som tiggde, utan detta uppmuntrade snarare beteendet. Man ansåg att fattiga skulle vara nöjda med att bara överleva och man menade att pauperismen var orsakad av det ökade begäret som de fattiga hade. Om man begränsade understödet så menade man att det kunde leda till att de fattiga på så vis kunde vägledas till att försörja sig själva genom sparsamhet och arbetsamhet (Davidsson 2015, s. 167–170)

Synen man hade på de fattiga var att de var lata och inte ville arbeta, man menade att det inte existerade någon ofrivillig arbetslöshet. Dessutom ansåg man att de fattiga som fått understöd inte skulle vilja försörja sig själva eftersom detta kunde anses bekvämt. Man använde sig av fostran av de fattiga. Man tyckte att egenskaper som tacksamhet och arbetsamhet var goda och att dessa egenskaper skulle de fattiga fostras till om de saknade dessa. Det fanns även åsikter om att det handlade om individens vilja; att använda sin kraft, att planera och att hushålla. Man menade att fattiga ansåg sig ha rätten att få bistånd bara de propsade på det, och detta menade man var en konsekvens av understödet (Davidsson 2015, s. 171–185).

Hjälp skulle komma ur frivillighet och medlidande och därför ansåg man sig tvungna att komma på ett sätt som givandet skulle ges på utan att det skulle orsaka moraliskt förfall. Detta löste man genom att kräva motprestation i form av arbete. Man menade att understödet inte var något som man enbart skulle få, utan det skulle då leda till uppmuntran till de fattiga att vilja ha ännu mer. Man tänkte att understödet inte skulle uppfattas som en rättighet om man krävde en motprestation. Motprestationerna hade olika syften, det handlade dels om att betala tillbaka understödet men även att hålla personen i sysselsättning och hålla den borta från tiggeri. Detta var även ett sätt att sortera ut de värdiga från de ovärdiga, då man ansåg att om man verkligen behövde hjälpen så arbetade man för att få den. Man ville även fostra och undervisa fattiga till självhjälp och man menade att den fattige måste lära sig sambandet mellan arbete och livsuppehälle (Davidsson 2015, s. 205–219).

Under åren 1903–1918 utformades en folkuppfostrande institution där man delade upp de fattiga i värdiga och ovärdiga. Man ansåg att man ville ta hand om de som verkligen behövde det, de värdiga. Medan de som ansågs som ovärdiga skulle avskräckas och uppfostras. Man värderade människor efter olika dygder som pålitlighet, anständighet, arbetsamhet, nykterhet och försiktighet. Hade man inte själv skuld till sin situation kunde man anses vara värdig. Ett huvudkriterium för värdighet ansågs i 1918 års fattigvårdslag vara lönearbete. Minderåriga, gamla, sjuka och handikappade som inte själva kunde försörja sig genom arbete ansågs vara värdiga. Ovärdiga ansågs de vara som man ansåg av bekvämlighet eller andra skäl levde på samhället och inte ville anstränga sig. Man ansåg att dessa människor inte förtjänade något medlidande (Sjögren 1997, s. 86–103).

Kunskapsläge

Som jag tidigare beskrivit har det historiskt sett funnits starka åsikter om fattiga och deras bidragstagande. Jag menar att det är av vikt att studera hur man inom ekonomiskt bistånd idag uppfattar de olika parter som finns inom handläggningen, vad man har för slags resonemang när man ska ta beslut samt vilka grunder som man anser att besluten vilar på. Vilka åsikter finns inom ekonomiskt bistånd idag om fattiga och deras bidragstagande?

Här kommer jag presentera forskningskällor som belyser områden som är intressanta och relevanta utifrån det syfte som jag har. Det forskningsområde som jag avser belysa är bidrag, försörjningsstöd, handläggning, föreställningar om handläggningens syfte och klienter.

Bedömning av försörjningshinder

Jenny Nybom (2008) skriver att det visar sig att klienternas resurser har stor betydelse för socialsekreterarnas bedömningar. Nybom har analyserat socialarbetares bedömningar av försörjningshinder utifrån klientens (arbets-)moral, de hjälpsökandes resurser samt samhällets ansvar för att de hjälpsökande ska få möjligheten till arbete. Nyboms resultat visar att de försörjningshinder som har med de sökandes resurser att göra är de vanligaste enligt socialsekreterarna. Vidare visar det sig att för 1/5 av klienterna i undersökningen tas försörjningshinder utifrån moral eller moral/resurs upp och för 1/5 tas svår arbetsmarknad upp som försörjningshinder. Vidare visar Nyboms undersökning att det oftare visar sig vara försörjningshinder inom moral eller moral/resursdimensionerna för ungdomar under 25 år. Det har även visat sig att svenskfödda sökande oftare har försörjningshinder inom moral- och moral/resursdimensionen än utlandsfödda som oftare har försörjningshinder inom resursdimensionen (Nybom 2007, s. 160–162).

Lars-Christer Hydén (1996, s. 182) skriver att när man ska se till de organisatoriska förutsättningarna för handläggning och beslut av socialbidrag så kopplas dessa ofta till olika modeller där man utgår från normer och föreställningar om hur arbetet bör gå till, vilka villkor som ska gälla för att socialbidraget ska utgå samt hur man bör motivera beslut. Vidare beskriver Hydén att vi i Sverige arbetat huvudsakligen utifrån två modeller; en som betonar arbetslinjen med krav på arbete och aktivitet hos bidragssökarna eller en försäkringsmodell där handläggning, syn på rätten till villkor och villkoren för socialbidrag likställs med sjukförsäkringssystemet. Dessutom har socialarbetarna egna professionella krav på sig, med

bland annat krav på ökad utbildning och Hydén beskriver även att handläggarnas inställning till socialbidrag och handläggning ändras under deras livs- och yrkeskarriär.

Handläggaren bakom beslutet

Hydén (1996, s. 193) skriver att slutsatsen som kan dras från hans undersökning är att beslut, attityder och uppfattningar hos handläggarna kan förändras när det finns mindre ekonomiska resurser för utbetalning av socialbidrag. De mindre ekonomiska resurserna leder inte till en allmänt restriktivare hållning utan till kulturella föreställningar som handlar om den sökandes rättigheter och skyldigheter; den sökandes moraliska ansvar och karaktär.

Hugo Stranz tar upp socialbidrag ur en organisationsnivå och detta anser jag vara relevant även för mitt intresseområde då organisationsnivån ger förutsättningarna för området jag är intresserad av. Stranz undersökning visar att en majoritet av handläggarna som ingått i studien gav uttryck för viljan att i högre grad kunna kontrollera och ställa krav och han menar att det kan ha en moralisk karaktär där man ser till arbetslinjen och att socialbidraget är det yttersta skyddet. Det är då meningen att andra alternativ ska vara uttömnda och det ska krävas en motprestation för att få det. Men det kan även handla om besparingar där man genom ökade kontroller får fram klienter som inte är berättigade (Stranz 2007, s. 132–136).

Stranz undersökning visar att en högre ärendebelastning medför en ökad benägenhet till bifall (Stranz 2007, s. 187). Detta skulle kunna vara en effekt av tidsbristen att granska ärendena, vilket skulle kunna syfta till att minska arbetsbelastningen antingen medvetet eller omedvetet eftersom ett avslag t ex kan medföra merarbeten om det blir ett överklagande (Stranz 2007, s. 211). Vidare visar Stranz undersökning att uppfattningar har betydelse för beslutet.

Undersökning visar bland annat att handläggare som önskar större kontroll och krav på klienten är mer återhållsamma i sina bedömningar (Stranz 2007, s. 188).

Enligt Stranz finns det mycket som tyder på att klienterna är i händerna för handläggarnas godtycke. Enligt undersökningen Stranz genomförde var det de organisatoriska förutsättningarna som hade störst betydelse för beslut, men även yrkeserfarenheten påverkade. Det finns en individuell handlingsfrihet och handläggarna kan välja hur de reglerar regelverket inom denna. En följd som kan komma ur en långtgående handlingsfrihet och/ eller organisatoriska försök att skära ner på den via regler kan leda till en distansering från

klienterna. En sådan distans kan leda till inslag av personliga och moraliska uppfattningar, vilket kan leda till ökade variationer och deprofessionalisering (Stranz 2007, s. 206–210).

Synen av bidragstagaren och kraven för att få bistånd

Håkan Johansson (2001, s. 200) har tagit upp 1998 års ändrade socialtjänstlag. Han menar att lagen både förstärkt den enskildes sociala rättigheter men att den även säkerställts som en selektivt prövad förmån. Detta eftersom man i lagen t ex angett att ungdomar måste delta i sysselsättning för att vara berättigade bistånd.

Nybom (2007, s. 165) menar att tidigare forskning visar att en moraliserande syn på den sökande samt krav på att den sökande ska bevisa att denne är arbetsvillig går hand i hand. Bergmark (1994, s. 46) beskriver hur handläggningen av socialbidrag har dolda funktioner som beror på att detta är en stödform som inte ska utnyttjas. Bergmark menar att det finns en misstro mot de som har socialbidrag som framförallt handlar om viljan till självförsörjning samt föreställningar om fusk och lathet. Detta menar Bergmark leder till en ökad kontroll, framför allt för att tillfredsställa en rättviseuppfattning. Socialbidraget ska alltså inte vara något eftersträvansvärt.

Bergmark (1994, s. 46) beskriver hur det finns synen av två olika sorters bidragstagare, vilka är de värdiga och de ovärdiga. De som verkligen behöver bidraget och de som utnyttjar systemet och inte anstränger sig. För att skilja de värdiga från de ovärdiga menar Bergmark (1994, s. 47) att man kan använda sig av begreppen moral, resurs och marknad som Georges Midré identifierat. Begreppet moral syftar då till hur mycket den sökande vill klara sig utan bidrag och hur mycket denne arbetar för att klara sig utan bidrag. Resursbegreppet syftar till vilka förutsättningar som den sökande har för att klara sin försörjning på egen hand. Resursproblem kan t ex vara handikapp och sjukdom. Begreppet marknad syftar slutligen till de försörjningsmöjligheter som erbjuds i samhället. Bergmark (1994, s. 48) menar vidare att den moraliska misstänksamheten ökar av att de sökande till stor del är yngre vuxna.

Det visar sig enligt Stranz att handläggarna anser att de ensamstående bidragstagare som har barn är särskilt utsatta (Stranz 2007, s. 136). Stranz undersökning visar att de flesta bifallsbeslut på något vis villkoras (Stranz 2007, s. 160). Vidare visar det sig att avslagsbeslut till stor del handlar om moral, där man t ex ansett att klienten inte tagit tillräckligt ansvar för

sin försörjning (Stranz 2007, s. 161). Undersökningen visar, menar Stranz (2007, s. 211) att det finns tendenser som visar att de klienter som handläggaren har uppfattningen om att denne inte gör sitt yttersta för att själv klara sin försörjning bedöms hårdare än andra.

Förutsättningar för mötet

Johansson (2001, s. 188) beskriver hur tolkningen av vilken rätt som den enskilde har till socialbidrag har ändrats. Man ville ha ett helhetstänk där man utgick från normalitet och frivillighet, inte en restriktiv syn. Tanken var att lagen skulle användas på ett positivt sätt för den enskilde. Ordet kan i biståndsparagrafen skulle säkerställa att biståndet alltid kunde behovsprövas (Johansson 2001, s. 191–192).

Definitionen av rätten till bistånd förändrades under 1980-talet. Man var rädd för att gamla synsätt skulle finnas kvar och man eftersträvade krav som skulle vara de samma som för försäkrade arbetslösa, dvs. utan stigmatisering eller kränkning och där man inte ifrågasatte den sökande. Man menade att man skulle tolka rätten till socialbidrag som ekonomiska problem. Under 1990-talet förändrades detta synsätt eftersom förutsättningarna hade ändrats, och istället såg man det som sociala problem och därför ville man ha en större uppfattning om den sökandes livssituation. Detta fick man genom större kontroller och genom att ifrågasätta behoven. Detta innebar då aktivare handläggningsmoment (Johansson 2001, s. 193–196).

Teoretiskt perspektiv

Jag har valt att använda mig av det teoretiska perspektivet accounts. Med detta perspektiv ska jag analysera mina intervjupersoners berättelser om hur de uppfattar handläggningens parter, hur de resonerar kring beslut och vad som ligger till grund för beslut. Genom att använda mig av accounts som teoretiskt perspektiv får jag hjälp att se och förstå hur mina intervjupersoner ser på de olika parterna, resonemang kring beslut och grunderna för beslut och vad de ger för olika skäl till detta. Accounts blir intressant för mig genom att analysera hur socialsekreterarna som jag intervjuat förklarar och ursäktar olika ageranden. Jag kommer att använda mig av accounts genom att dels analysera hur socialsekreterarna rättfärdigar och ursäktar sina egna och andras beteenden, men jag kommer även att analysera vilka accounts socialsekreterarna berättar om hos klienterna och hur socialsekreterarna förhåller sig till klienternas accounts.

Accounts har rötter i sociologin då Marvin B. Scott disputerade i sociologi 1966 och under samma tid påbörjade samarbetet med Stanford M. Lyman, vilket resulterade i artikeln om accounts. Även Lyman har disputerat i sociologi och var influerad av symbolisk interaktionism, etnometodologi och dramaturgi (Jacobsson och Wästerfors 2013, s. 46). Accounts är ett perspektiv som fokuserar på språket och hur man använder detta för att förklara ett moraliskt inkorrekt agerande från antingen sig själv eller andra, vilket är ett slags försök att reparera, förklara och ursäkta agerandet och dessa förklaringar utsätts för trovärdighetsbedömningar som avgör huruvida ursäkten fungerar eller inte (Jacobsson och Wästerfors 2013, s. 9–10). Genom sättet att använda sig av accounts kan man se vilka normer som råder och i mitt fall blir accounts intressant att använda för att se vilka normer som finns inom ekonomiskt bistånd.

Scott och Lyman var inte ute efter att granska svaren på frågan om hur samhället är möjligt, utan de menade att ett svar kunde hittas i själva talet och menade att talet är det grundläggande materialet i mänskliga relationer. Scott och Lyman var bland annat intresserade av hur talet kunde brygga broar mellan det utlovade och det genomförda samt reparera det trasiga (Scott och Lyman 2013, s. 47–48).

Enligt Katarina Jacobsson och David Wästerfors (2013, s. 10) har forskningen om accounts utvecklats mycket och det finns flera olika sätt att se på och använda accounts. De menar att

accounts används inom studier av olika fält och fenomen och att samhället kräver begripliga handlingar. Senare arbeten om accounts lägger inte lika stor tyngd på accounts som rättfärdiga enligt Orbuch (1997, s. 456), utan lägger istället större tyngd på berättelselika tolkningar eller förklaringar.

Eftersom Scott och Lyman är de huvudsakliga auktoriteterna vid det teoretiska perspektivet accounts kommer jag att använda mig av deras perspektiv av accounts med begreppen ursäkter och rättfärdigande. Scott och Lyman redogör även för olika språkliga stilar, men detta har jag valt att inte fokusera på.

Accounts enligt Marvin B. Scott & Stanford M. Lyman

Scott och Lyman (2013, s. 47) menar att talet är det grundläggande för mänskliga relationer och de är framförallt intresserade av det drag i talet som de benämner accounts; ett givande och ett mottagande. De menar att ett accounts är ett sorts språkligt verktyg som används när en handling ska granskas värderande. Vidare menar Scott och Lyman (2013, s. 48) att man använder verktyget för att överbrygga klyftan mellan handling och förväntan. Accounts är ett yttrande som man använder för att förklara ett oförutsett eller olämpligt beteende oavsett om det är från sig själv eller någon annan (ibid).

Scott och Lyman (2013, s. 50) delar upp accounts i två typer och det är ursäkter och rättfärdigande. Dessa kan till exempel användas när en person gjort något olämpligt, dåligt eller felaktigt.

Ursäkter

Ursäkter är accounts där man erkänner handlingen i sig och att den var felaktig eller olämplig, men man vill inte ta ansvar för den. Ursäkter är vokabulär som används för att minska och befria från ansvar när ett beteende ifrågasätts. Ursäkter kan formuleras på olika sätt; hänvisning till olycksfall, hänvisning till upphävarhet, hänvisning till biologiska drifter samt syndabocksutpekande. Hänvisningen till upphävarhet handlar om att man inte hade kunskapen om vad handlingen skulle innebära t ex eller viljan att utföra en handling. Syndabocksutpekandet används när man skyller sitt beteende på någon annan, man menar att någon annans beteende eller attityd är orsaken till beteendet. Hänvisning till olyckor är

ursäkter som förminskar ansvaret då man pekar på kända faror i omgivningen eller att människan inte kan kontrollera alla kroppsliga reaktioner. I ursäkter som hänvisar till biologiska drifter lägger man en tro på kroppens och biologiska faktorerers förmåga att bestämma hur människan beter sig (Scott och Lyman 2013, s. 50–56).

Rättfärdigande

Även rättfärdigande är socialt accepterade vokabulär. Dessa används för att neutralisera handlingen eller konsekvenserna som blir av den. I detta account så erkänns att handlingen är otillåten men man anser att handlingen tilläts eller krävdes av det särskilda tillfället. Det finns olika tekniker för rättfärdigande vilka är förnekande av skada, förnekande av offer, fördömande av fördömarna och vädjan till lojalitet. Den som använder tekniken förnekande av skada menar att handlingen var tillåten eftersom konsekvenserna av handlingen var obetydliga eller att ingen skadades av handlingen. Den som istället använder sig av tekniken förnekande av offer menar istället att offret förtjänade handlingen och därför var handlingen tillåten. Den som använder sig av tekniken fördömande av fördömarna anser att handlingen som de utförde var olämplig men att det inte har så stor betydelse eftersom andra utför samma eller värre handlingar utan att dessa straffas. I den sista tekniken där aktören vädjar till lojalitet menar man att handlingen var tillåten eftersom det låg i intresse för någon som man var skyldig lojalitet. Det finns ytterligare två tekniker och dessa är sorgliga berättelser och självförverkligande. I den sorgliga berättelsen tar aktören upp ett sorgligt förflutet som förklarar individens nuvarande tillstånd (Scott och Lyman 2013, s. 58–60).

Accepterade accounts och icke accepterade accounts

Accounts kan antingen accepteras eller ej och det som styr detta är den sociala krets där accountet presenteras. Även bakgrundsförväntningar är avgörande för om accountet ska godtas eller ej. Har inte de interagerande samma bakgrundsförväntningar så godtas inte accountet (Scott och Lyman 2013, s. 62–64).

Utveckling, nya synsätt på accounts & kritik

Orbuch (1997, s. 458) menar att rådande litteratur skiljer sig på flera sätt från den tidigare litteraturen då accounts uppstod. Nutida arbete har sitt fokus på det socialt psykologiska och fokuserar på funktionerna och konsekvenserna av accounts i individens liv. Accounts ses som

berättelselika konstruktioner i nutida arbeten och i dessa konstruktioner finns bl a minnen av händelser. När individen återberättar minnena och då få återkoppling av andra så reflekterar individen över dessa accounts hela tiden. Man menar att accounts inte enbart är konstruktioner för att skydda sig själv utan det handlar om att individen ska få en större kontroll och förståelse för omgivningen, hantera känslomässigt laddade situationer och till viss del få avslut och stabilitet i relationella händelser (Orbuch 1997, s. 459)

Det finns kritik mot accounts. Orbuch (1997, s. 473) menar att accounts varit bundet till grundandet av symbolisk interaktionism, vilken har kritiserats för att bl a inte varit grundad i erfarenhet och Orbuch menar att även arbetet med accounts fått motta liknande kritik. Orbuch (ibid) menar vidare att eftersom de tidigare grundarna av accounts knappt nämnde hur det skulle definieras och empiriskt testas, fick andra närbesläktade begrepp större uppmärksamhet.

Metod

Här presenterar jag vilken metod jag valt, förtjänster och begränsningar med min metod, urval, metodens tillförlitlighet, hur jag bearbetat materialet samt etiska överväganden som har gjorts. Jag kommer i varje del belysa hur jag genomfört min undersökning och hur jag avsett bearbeta mitt material. Jag kommer även att ta upp min egen lärprocess sist i delen metodmässigt övervägande.

Metodmässigt övervägande

Jag har använt mig av en kvalitativ forskningsansats till min undersökning eftersom jag var intresserad av att få en förståelse för den sociala verkligheten som finns bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd (Bryman 2011, s. 341). Den kvalitativa metoden ger möjlighet till en flerdimensionell beskrivning (Lind 2014, s. 125). Jag tänkte mig ett induktivt synsätt, där teorin skapas utifrån forskningsresultaten och därför ansåg jag att den kvalitativa metoden var lämplig (Bryman 2011, s. 340). Jag valde att kombinera ett induktivt synsätt med att anlägga ett visst teoretiskt perspektiv för att jag på så vis skulle kunna se ifall jag kunde hitta mer intressanta saker. Att använda sig av en renodlad induktiv undersökning tar tid, och den tiden hade inte jag för den här undersökningen. Den metod som jag valde var kvalitativa intervjuer.

Eftersom jag tidigare gjort praktik inom ekonomiskt bistånd är jag väl insatt i den sociala miljön. Erfarenheten av arbetet och den sociala miljön gjorde att jag troligtvis inte löpte lika stor risk att dra felaktiga slutsatser om jag inte deltog fullt ut i arbetet (Bryman 2011, s. 390). De kvalitativa intervjuerna har jag använt mig av för att få fram vad intervjupersonen tyckt varit viktigt och för att få detaljerade svar (Bryman 2011, s. 413). Fördelen med detta har varit att jag kunnat anpassa mina frågor och få svar på frågor som jag inte tänkte på innan, på det viset kunde jag få med fler dimensioner (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011, s. 40).

Jag hade planerat för att utföra även deltagande observationer. Observationerna var tänkta för att få en inblick i den sociala miljö där socialsekreterarna arbetar och för att få en bild av kulturen som finns inom ekonomiskt bistånd (Bryman 2011, s. 344). Jag hade tänkt utgå från vissa bakgrundsfrågor under observationerna, där jag bl a var intresserad av att lyssna till hur man pratar om klienter. Observationerna var planerade att göras öppet i förhållande till

socialsekreterare och övriga anställda på enheten, men inte gentemot de klienter som besökte enheten (Bryman 2011, s. 381; Lalander 2011, s. 89). Jag var medveten om att en intervju kunde ge en begränsad bild, därav var det planerat att kombinera intervjuerna med observationer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011, s. 56). Observationerna fick jag inte tillåtelse av verksamhetschefen att utföra, därför blev det istället enbart semistrukturerade intervjuer för att samla in min information (Bryman 2011, s. 378).

Jag använde mig av semistrukturerade intervjuer med olika teman i en intervjuguide (se bilaga 1) där mina intervjupersoner hade möjligheten att utforma sina svar på eget sätt. Mitt intresse har legat i att få fram intervjupersonernas tankar och reflektioner vilket har gjort att semistrukturerade intervjuer varit lämpligt. Semistrukturerade intervjuer är lämpligt då sådana intervjuer ger mig möjlighet att vara flexibel och anpassa mig till mina intervjupersoner. Jag är på så vis inte bunden till frågor, utan har möjligheten att kunna ställa frågor som inte ingår i intervjuguiden. På det viset kan jag fråga vidare på sådant som mina intervjupersoner tar upp (Bryman 2011, s. 415). Därav passade metoden mig bra. De semistrukturerade intervjuerna passade även bra till teorivalet accounts som jag gjorde, eftersom jag genom semistrukturerade intervjuer kunnat be intervjupersonerna utveckla sina svar och förtydliga varför de sagt på ett visst sätt. På detta vis har jag kunnat få fram hur man rättfärdigat eller ursäktat handlingar man gjort eller hur man t ex använt sig av sorgliga berättelser. Denna möjlighet hade jag inte haft vid observationer.

Min tanke var från början att utgå från grounded theory för att analysera mina intervjuer och därmed inte ha någon teori som jag utgick från, utan jag skulle ha en naiv utgångspunkt (Bryman 2011, s. 513). Då en renodlad induktiv undersökning inte var möjlig i mitt fall på grund av tiden valde jag att kombinera ett induktivt synsätt med ett visst teoretiskt perspektiv. Jag gjorde kontinuerliga jämförelser i mitt material vilket jag sedan bearbetade teoretiskt (Bryman 2011, s. 517). Jag var medveten om att jag hade en så kallat teoretiskt informerad blick vilket skulle kunna innebära att jag skulle sortera i intervjuerna utifrån vissa begrepp eller perspektiv. Så småningom fick jag reducera i mitt material, då allt inte går att visa upp, och då jag ville visa upp det som representerade mitt material bäst (Rennstam & Wästerfors 2011, s. 202).

En del frågor har jag upplevt som att intervjupersonerna tyckt varit känsliga. En del frågor som har handlat om egna värderingar har lett till en annan stämning i intervjun och i rummet.

Det är svårt för mig att avgöra hur mycket det har handlat om att intervjupersonerna varit nervösa och hur mycket det har handlat om att frågorna varit känsliga.

Jag har framförallt reflekterat mycket över intervjuerna jag genomfört. Jag kan notera att jag som intervjuare blev bekvämare i min roll mot slutet av intervjuerna vilket medförde att jag lättare kunde gå ifrån min intervjuguide, att jag lättare kunde vänta ut mina intervjupersoners svar och lättare kunde ta upp tråden igen om sådant som jag funnit intressant i samtalet. Jag gör reflektionen att mina intervjuer troligtvis hade sett annorlunda ut om jag hade fått göra om dem på nytt. Det säger också något om nyanserna i intervjuerna som genomförts, att det inte är generaliserbart, utan att det är i just denna situation. Det jag tar med mig är framför allt att ge saker lite mer tid, att det inte måste gå så fort, att vänta ut personen jag pratar med, så att den får tid att tänka efter och tid att ge sin historia.

Metodens förtjänster och begränsningar

Stranz har beskrivit de organisatoriska förutsättningarna för handläggare. Jag ville få en mer nyanserad bild av hur socialsekreterare bedömer klienter och deras arbete. Eftersom jag ville få en djupare och mer nyanserad bild av socialsekreterarnas uppfattning om handläggningens parter så bedömdes att semistrukturerade intervjuer var en bra metod, då jag på så sätt kunnat vara flexibel och fråga vidare när de jag intervjuat tagit upp något intressant och på så sätt har jag fått veta sådant som jag inte själv tänkt på (Bryman 2011, s. 415, 366). Jag skulle även kunna få med socialsekreterarnas normer och känslor med intervjuer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011, s. 56).

Mitt intresse har legat i att få en fördjupning av socialsekreterarnas uppfattning. En fördel som jag såg det med semistrukturerade intervjuer var att det rymmer mycket flexibilitet som gör att jag hade möjligheten att ändra inriktning och fokus om jag skulle behöva (Bryman 2011, s. 367). Med en kvalitativ metod går det inte att generalisera resultaten så som hade varit möjligt med en kvantitativ metod (Bryman 2011, s. 369). Men då jag inte haft som syfte att generalisera mitt resultat till alla socialsekreterare, utan varit intresserad av att undersöka just socialsekreterarna inom ekonomiskt bistånd har jag funnit min metod lämplig.

Intervjuerna genomfördes i socialsekreterarnas tjänsterum på arbetsplatsen, efter deras egna önskan att ha det så. Intervjupersonerna fick själva välja när det passade dem att bli

intervjuade. Jag ville få ut så mycket som möjligt av mina intervjuer och därför ville jag att socialsekreterarna skulle känna sig bekväma och känna att de hade tid för mina frågor och att de skulle kunna utveckla svaren om det behövdes. För att trygga för så optimala omständigheter som möjligt fick socialsekreterarna därför själva välja när det passade med intervjuer, för att på så sätt undvika att det t ex skulle vara ont om tid.

Eftersom jag velat få med inte bara vad socialsekreterarna som jag undersökt har sagt i sina intervjuer utan även hur de sagt det, har jag använt mig av bandspelare för att spela in intervjuerna (Bryman 2011, s. 428). Jag har antecknat sådant som inte kommit med i en ljudupptagning, t ex hur personen gestikulerade (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011, s. 52). Detta är relevant då man inte kommunicerar enbart genom det talade språket utan även genom kroppsspråket. Genom att anteckna även kroppsspråket kan jag få med mer av vad som verkligen sades.

Materialet från inspelningarna har jag transkriberat för att jag noggrant skulle kunna analysera vad mina intervjupersoner har sagt (Bryman 2011, s. 428). Den text jag fått ut från transkriberingen har jag bearbetat på olika sätt för att få svar på mina forskningsfrågor, bl a genom att sortera och kategorisera (Svensson & Ahrne 2011, s. 25). Transkriberingarna från intervjuerna har jag läst igenom flera gånger och jag försökte gå in med inställningen att jag skulle analysera det utifrån att det var ett nytt material som jag inte kände till (Rennstam & Wästerfors 2011, s. 196). På detta viset var tanken att jag skulle kunna få ut mer av mitt material, att jag skulle kunna se nya saker om jag inte gick in med några förväntningar eller min förförståelse. Jag hade planerat att skriva ner plötsliga tankar som dök upp under intervjuerna, för att jag inte skulle missa något som jag ansåg vara intressant och viktigt (Svensson & Ahrne 2011, s. 26). Detta gjorde jag till viss del, men inte i den utsträckning som jag hade planerat då jag var så fokuserad på intervjuerna och på vad intervjupersonerna sa. De teman som jag kom fram till var intressanta var de som berördes i alla intervjuer på olika sätt. Det var teman som jag upptäckte genomsyrade arbetet i hög grad. Dessa teman kom jag fram till genom att läsa igenom de olika intervjuerna flera gånger och genom att markera i texten när sådant som kunde falla under dessa teman dök upp. Annat som berördes i intervjuerna var inte på något vis ointressant, men jag ville använda mig av de teman där jag kunde se olika nyanser hos intervjupersonerna och kunna jämföra dessa, därav var de valda teman mer intressanta för min studie.

Urval

När jag gjorde mitt urval använde jag mig av målstyrt urval eftersom jag valde organisation och individer utifrån mitt syfte (Bryman 2011, s. 350). För att komma fram till mitt urval använde jag mig av ett så kallat tvåstegsurval (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011, s. 42). Jag gjorde ett urval av organisation och efter tillåtelse att ha med den i undersökningen valde jag ut vilka individer som jag skulle intervjua. Jag behövde komma fram till ett underlag som var så relevant som möjligt, vilka personer som skulle intervjuas och vilken plats. Det var ett slags val av social miljö, i mitt fall ekonomiskt bistånd (Lind 2014, s. 130; Svensson & Ahrne 2011, s. 24). Det var avgörande för min undersökning att jag fick tillträde till fältet och att jag blev accepterad av de socialsekreterare som jag ville undersöka för att jag skulle få svar på mina frågor (Lalander 2011, s. 91). Jag valde socialsekreterare som arbetade med just ekonomiskt bistånd, för att de jag intervjuade skulle vara så relevanta för de forskningsfrågor som jag hade formulerat som möjligt (Bryman 2011, s 392, 434).

Jag kontaktade en utav enhetscheferna för den enhet som jag hade valt ut. Den kontaktade chefen skulle höra av sig till mig efter att ha pratat med verksamhetschefen. När vederbörande inte hörde av sig försöker jag nå chefen igen. Jag får då meddelande om att denna chef är sjuk och försöker då få kontakt med verksamhetschefen utan att lyckas. Jag får tag i en annan chef, men denne känner inte att den kan ge mig något svar utan hänvisar mig till tidigare chef. Slutligen får jag tag i chefen och får då medgivande att göra intervjuer, men får beskedet att verksamhetschefen ej godkänner observationer. Jag bad om telefonlistor över anställda socialsekreterare och valde själv ut vilka jag ville ringa. Jag noterade att det fanns en del nyanställda i telefonlistorna. Jag valde att tillfråga sju stycken socialsekreterare som inte var nyanställda. Att jag valde socialsekreterare som inte var nyanställda var av den anledningen att jag tänkte att jag ville intervjua socialsekreterare som hade lite längre erfarenhet av ekonomiskt bistånd eftersom jag då tänkte att jag skulle få ut mer av mina intervjuer. Av dessa sju som tackat ja till intervjun valde en att hoppa av.

Metodens tillförlitlighet

Eftersom mitt syfte var att studera just socialsekreterarna vid ekonomiskt bistånd och få en djupare kunskap om just deras uppfattningar låg fokus på det unika med just dessa socialsekreterare och inte att kunna överföra detta på alla socialsekreterare (Bryman 2011, s.

355). Jag har intervjuat olika personer utan kännedom om vilka andra jag har intervjuat. Det är flera personer som oberoende av varandra fått skapa den data som jag använt mig av, vilket gjort metoden tillförlitlig. Det har varit viktigt att den data som jag fått ut av intervjuerna varit relevanta för mitt syfte och mina frågeställningar (Lind 2014, s. 126). Det har även varit viktigt att det funnits en träffsäkerhet, att socialsekreterarna och ekonomiskt bistånd, varit användbart för att belysa det jag är intresserad av (Lind 2014, s. 132). Jag har eftersträvat att beskriva mitt tillvägagångssätt så tydligt som möjligt för att det ska bli så transparent som möjligt, vilket har inverkat på trovärdigheten då detta är avgörande för möjligheten att granska det arbetet som jag gjort och för att läsaren på så vis kan ta ställning till trovärdigheten (Svensson & Ahrne 2011, s. 27; Lind 2014 s. 135). På detta viset kan autencitet, dvs äktheten i mina dataunderlag, och pålitligheten i min studie bedömas genom att utomstående kan bedöma procedurerna som använts och att jag med mitt underlag belyst det jag har avsett (Lind 2014, s. 132).

Jag var medveten om att det fanns en risk för intervjuareffekt och forskareffekt när jag intervjuade, dvs att jag som intervjuare skulle påverka socialsekreterarna som jag intervjuade med frågorna och följdfrågorna som jag ställde. Det fanns en risk för social önskvärdhet, att de socialsekreterare som jag intervjuade skulle vilja ge en så positiv bild som möjligt av sig själva. Det fanns även en risk att socialsekreterarna inte skulle beskriva sådant som de drog sig för att berätta om (Bryman 2011, s 229; Lalander 2011, s. 90). Jag har tidigare gjort min socionompraktik på enheten för ekonomiskt bistånd, och har därmed träffat de socialsekreterare som jag undersökt. Vi har ingen relation utöver att jag gjort min praktik där, därmed anser jag inte att det varit några problem för mig att distansera mig till dessa undersökningspersoner. Tillförlitligheten kan minskas av att mina värderingar kan färga av sig. Men eftersom jag känner till området som jag har studerat ökar tillförlitligheten. Att jag valt just detta område är dels för att jag tycker att det passar syftet väl och dels för att jag under praktiken blev intresserad av hur man som socialsekreterare uppfattar de olika parter som finns inom handläggningen.

Jag övervägde respondentvalidering som skulle innebära att socialsekreterarna i min undersökning skulle få ta del av undersökningen, vad jag tyckte mig ha observerat om jag hade fått lov till det och vad som kommit fram i intervjuerna för att jag skulle få deras bekräftelse på att det stämde. Jag kunde dock se vissa svårigheter med detta i mitt fall. Eftersom jag ville undersöka något som kunde anses känsligt, fanns risken att

socialsekreterarna kunde bli defensiva och inte vilja stå för det som sagts eller som jag observerat (Bryman 2011, s. 353). Visserligen var inte socialsekreterarna tvungna att hålla med mig om resultaten jag skulle komma fram till, men åtminstone känna igen det jag sett (Svensson & Ahrne 2011, s. 28).

Etiska överväganden

För att säkerställa att min undersökning gått rätt till etiskt har jag utgått från de etiska principerna (Bryman 2011, s. 131). Dessa etiska frågor rör frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet (Lind 2014, s. 133). Jag har utifrån informationskravet informerat både chefer för ekonomiskt bistånd och de socialsekreterarna som jag tillfrågat om mitt syfte att ta reda på hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar handläggningens parter, hur de resonerar kring beslut samt vad som ligger till grund för ett beslut (se bilaga 2).

Jag har enligt samtyckeskravet informerat socialsekreterarna om att det är frivilligt att delta i min undersökning och att de när som helst har rätt att hoppa av den och att de självklart själva har rätten att bestämma om de vill delta i undersökningen (Bryman 2011, s. 135). Jag har även enligt principen om informerat samtycke informerat socialsekreterarna om vad min studie skulle innebära och de har därefter fått göra valet om de ville medverka eller ej (Svensson & Ahrne 2011, s. 31). Detta har även inneburit att deltagarna blivit informerade om att de ska vara medvetna om att deltagandet i undersökningen också skulle innebära ett visst intrång i privatlivet (Bryman 2011, s. 137). Det jag syftade på var att det skulle finnas en risk att det som säs kom fram till utomstående. Eftersom detta var frågor som kunde upplevas känsliga, frågor om t ex egna värderingar, så kunde detta innebära ett visst intrång i privatlivet då egna värderingar kan anses vara något privat som man inte vill att alla ska känna till. Det skulle kunna finnas en svårighet med att skilja det offentliga, en arbetsplatskultur från det privata. Att skilja mellan vad man som socialsekreterare på en arbetsplats med en viss arbetsplatskultur tycker i en fråga och vad man som privatperson tycker i en fråga. Därmed ansåg jag att det kunde finnas en viss risk för intrång i privatlivet.

Utifrån konfidentialitetskravet har jag informerat socialsekreterarna om att jag i min undersökning skulle behandla alla uppgifter om personerna som deltog med största möjliga konfidentialitet. Jag har informerat om att mina resultat ska redovisas på ett sådant vis att

utomstående inte ska kunna identifiera enskilda socialsekreterare i min undersökning (Svensson & Ahrne 2011, s. 31). Jag har även enligt nyttjandekravet enbart använt uppgifterna som jag samlat in för forskningsändamål, vilket jag även informerat socialsekreterarna i undersökningen om (Bryman 2011, s. 132).

För att skydda de deltagare som varit med i min undersökning har jag avidentifierat deltagarna och använt fingerade namn, jag har dessutom förvarat transkriptioner och inspelningar på ett sådant vis att inte obehöriga har kunnat komma åt dem (Bryman 2011, s. 133). Jag har även haft med i åtanke att det finns en viss problematik med att jag behövt tillfråga cheferna innan jag kunnat intervjua socialsekreterarna. Att tillfråga cheferna innebär att de vetat att deras anställda ska svara på frågor som kan vara känsliga. Jag har tyckt att det varit viktigt att jag själv valt ut de socialsekreterare som blivit tillfrågade eftersom socialsekreterarna står i en beroendeställning gentemot cheferna. Därmed har det även varit av stor vikt för mig att varken chefer eller andra anställda fått veta av mig vilka socialsekreterare som jag tillfrågat och intervjuat.

Resultat och analys

Min analys och resultat bygger på materialet som jag fått ut från sex intervjuer som jag genomfört på en enhet som arbetar med ekonomiskt bistånd. Ur dessa intervjuer kan jag urskilja några teman som jag valt att strukturera detta avsnitt utifrån. Dessa teman är: Det praktiska arbetet med ekonomiskt bistånd, betydelsen av handläggare, värderingar, normer och moral samt accounts inom ekonomiskt bistånd och berättelser. Under dessa teman har jag använt mig av underrubriker där jag redogjort för empiri och hur jag har förstått och analyserat detta utifrån accounts och tidigare forskning. Citat används för att exemplifiera. Mina intervjupersoner döps i resultat och analys om till intervjuperson A, B, C, D, E, F.

Det praktiska arbetet med ekonomiskt bistånd

Genom intervjuerna har jag förstått att enheten är i en pågående omorganisation. Denna omorganisation nämns på olika vis. Innan omorganisationen har man inom enheten varit uppdelade i olika grupper där man haft olika fokus. Det har varit en mottagningsgrupp som tagit emot klienterna de första gångerna, som arbetat med ungdomar under 25 år och klienter som tillhört etableringen. Det har funnits en grupp som arbetat med klienter med missbruksproblematik eller annan problematik som gör att de inte kan stå nära arbetsmarknaden och en grupp som arbetat med de klienter som står nära arbetsmarknaden. Efter omorganiseringen är det nu tänkt att alla inom enheten, förutom de som arbetar med ungdomar, ska arbeta med alla klienter och inte längre ha denna uppdelning. Det har framgått ur intervjuerna att socialsekreterarna som jag intervjuat har tankar om att man inom enheten arbetar på lite olika vis och att detta har sin grund i vilken grupp som man tidigare tillhört innan omorganiseringen. De jag intervjuat tycks vara överens om att den tidigare indelningen förmodligen kommer att påverka arbetet även efter omorganisationen. Hur man arbetat i de olika grupperna kan kopplas till de modeller som Lars-Christer Hydén tar upp.

Olika fokus i arbetet

Hydén (1996, s. 182) har tagit upp att det finns två olika modeller för handläggning inom ekonomiskt bistånd som man arbetat med i Sverige. Modellerna är kopplade till normer och föreställningar om hur arbetet bör gå till, vad det ska vara för slags villkor för att man ska betala ut ekonomiskt bistånd samt hur olika beslut ska motiveras. De två modeller som Hydén

beskriver är en arbetslinje där man har krav på arbete och aktivitet och en försäkringsmodell som istället likställer villkoren med sjukförsäkringssystemet. I mina intervjuer har jag kunnat se att en sådan här uppdelning tydligt finns.

Det finns de handläggare som berättat att mötet är det viktiga och att de lägger sitt fokus just där. Det har framgått att det finns åsikter om att allt prat om just pengar inte är socialt arbete. Man menar att klienterna kommer till enheten framför allt för att få hjälp och stöd och att arbetet med klienterna inte kan se likadant ut då det måste vara en anpassning utefter vad klienten har för behov av stöd och hjälp. De handläggare som har påtalat på olika vis att mötet ligger i fokus för deras arbete har också nämnt att de inte vill sparka på dem som ligger, utan försöker hitta andra lösningar. Dessa handläggare tycks även tycka att det är för stort fokus på ekonomin och menar att detta bör komma i andra hand. Ur intervjuerna har jag även kunnat urskilja en slags motsats till detta synsätt. Där handläggarna istället menar att ekonomin är det som ligger i fokus för arbetet. Dessa handläggare kan istället kopplas till arbetslinjen. Ur intervjuerna kommer det fram att det finns handläggare som vill att det ska vara tydligt att de representerar en myndighet och tycker att det finns de handläggare som är för omhändertagande och därmed tagit över för mycket ansvar från klienten och låter hjärtat styra för mycket.

Hur man ser på arbetsuppgifterna och det sociala arbetet med klienten tycks skilja sig åt mycket då det finns de som anser att ekonomifrågan är huvudarbetet och tycker att andra är för omhändertagande medan andra tycker att ekonomin kommer i andra hand då detta inte är socialt arbete och att mötet med klienten är det viktiga då klienten kommer till enheten för att få hjälp och stöd. Jag ställer mig frågande till hur man kan vara för omhändertagande mot utsatta klienter? Vem kommer till skada av att klienten blir för mycket omhändertagen? Är det rädslan för att klienten ska skadas av detta omhändertagande eller är det rädslan att inte längre fungera som den myndighet som man önskar? Vad anser man att socialt arbete är?

Kontroller, krav och regler

De handläggare som har sitt fokus på ekonomin tycks enligt intervjuerna tycka att ett beslut är lätt att ta utifrån att klienten ska ha skött de krav som ställts på dem. En av intervjupersonerna uttrycker även att en del handläggare slarvar med detta inhämtande av underlag, vilken även det visar på att det finns olika syn av hur viktigt detta inhämtande är. Att inhämtandet av

underlag och att kontroller är viktigt för de handläggare som har ekonomin i fokus exemplifieras av detta uttalande:

”Jag lyssnar gärna på vad de säger, vad de har för planering och så men jag vill ju ha allting på papper. [...] Det räcker ju inte med att de säger att nej men jag har sökt tio jobb, utan det ska ju vara... det ska ju vara intyg på allting.” (Intervjuperson D)

Utav vilken anledning räcker det inte med att man säger att man sökt tio jobb? Kan det vara så att de handläggare som representerar arbetslinjen även har mindre tillit till sina klienter eller handlar det om att handläggaren vill göra rätt för sig gentemot arbetsgivaren? Likt Stranz (2007, s. 136) som menade att viljan att ställa krav kunde ha en moralisk karaktär där man såg till arbetslinjen och att socialbidraget var det yttersta skyddet där det skulle krävas motprestation kan jag se att det framgår av intervjuerna att ekonomiskt bistånd är inget som man bara ska få, utan det ska vara villkorat och det ska krävas en motprestation för att få det. Detta kan vara genom att sköta de kontakter som handläggaren anser nödvändiga, t ex kontakt med arbetsförmedlingen och sjukvården. Att detta är kopplat till moral har framgått ur intervjuerna. Sköter man inte dessa kontakter så finns det åsikter om att man ska få ett avslag, vilket följande citat illustrerar:

” Sitter man bara hemma och inte gör någonting, inte söker jobb, inte går till arbetsförmedlingen, inte tar någon kontakt med psykiatrin eller vårdcentralen eller [...] inte vill lyssna på råd eller tips. Då tycker jag att då får man avslag.” (Intervjuperson C)

I detta uttalande är det inte enbart misskötseln av kontakter man tar upp. Man tar även upp att klienten inte vill lyssna på råd och tips och man kan ifrågasätta vad intervjupersonen egentligen menar. Får man ett avslag för att man som klient inte vill använda sig av de råd och tips som handläggaren har? Vad gör det då med klientens valmöjligheter? Har inte klienten möjligheten att göra de val som han eller hon anser vara bäst för sig och därmed välja att inte ta till sig råd eller tips som man inte anser är bra för sig? I detta uttalande ligger det också en känsla av att handläggaren tar för givet att klienten inte vill ta kontakt med psykiatri, vårdcentral eller vad det nu kan vara för att den bara sitter hemma. Det skulle ju även kunna vara så att klienten faktiskt vill men av olika anledningar inte klarar av det. Vilken hjälp och stöttning får klienten i det? Om man nu arbetar utifrån att ekonomin är det viktigaste och inte

lägger sitt fokus på mötet med klienten, har man då intresset av att ta reda på vad det kan finnas för anledningar till att klienten inte kommer iväg?

Det framgår även att handläggare kan tycka att det är viktigt att klienten följer dem regler som den handläggaren satt upp. Det har tydliggjorts att handläggarna som arbetar med sitt fokus på ekonomin tycker att kontrollerna är viktiga och man vill se kontoutdrag från att man såg det förra gången. Tar man inte med sig kontoutdrag så kan det resultera i ett avslag eftersom handläggaren menar att det då inte går att utreda vad som står på kontoutdraget. Detta är i motsats till vad de handläggare som arbetar tydligast utefter att mötet är det viktiga. Där anser man istället att det inte är nödvändigt att ha med sig kontoutdraget varje månad, utan det kan räcka varannan månad. Det framgår också av intervjuerna att man menar att arbetar man utifrån det här arbetssättet med ett större fokus på arbetslinjen och olika kontroller, då är man inte heller osäker på besluten man tar eftersom man menar att man varit så noga med de olika kontrollerna.

Genom att använda mig av Scott och Lymans teori om accounts kan jag se att detta är en form av rättfärdigande. Man rättfärdigar handlingen att kontrollera klienterna så noga genom att påstå att det då inte heller finns någon osäkerhet kring besluten som tas. Detta skulle kunna tolkas som ett rättfärdigande i form av antingen förnekande av skada eftersom man anser att ingen kommer till skada, eller ett rättfärdigande i form av vädjan till lojalitet, då det skulle kunna tolkas som att socialsekreteraren gör kontrollen för att hon är skyldig sin arbetsgivare lojalitet (Scott & Lyman 2013, s. 58–59).

Effekter av ärendebelastning

Ur intervjuerna har jag även kunnat urskilja åsikter om att ärendebelastningen man har påverkar arbetet. Man har uttryckt att det sociala arbete som man skulle vilja göra inte går eftersom det läggs så pass mycket tid på tex dokumentation. Man har även uttryckt att det inte blir det arbete som man vill göra med varje klient, utan konsekvensen blir att man fokuserar mer på vissa klienter än på andra.

Hur gör man bedömningen av vilka klienter man ska fokusera på och hur påverkas de klienter som det inte läggs fokus på? Stranz (2007, s. 211) har tagit upp att ärendebelastningar och dess effekt att inte ha tiden att granska ärenden kan öka benägenheten till bifall, då det kan

vara ett sätt att undkomma merarbeten i form av t ex överklagan. Ur intervjuerna har jag kunnat se att det finns sådana tendenser även inom enheten jag besökt, vilket exemplifieras med följande citat:

” [...] då såg jag till att hon fick en rekvisition bara för att få lugn”. (Intervjuperson A)

Socionomutbildning för arbetet med ekonomiskt bistånd

Jag tog upp frågan om hur man såg på att det fanns olika utbildningar inom enheten. Ur mina intervjuer har det framgått att det till viss del finns ett samband mellan vilken slags modell man arbetar utifrån och vad man har för syn på nödvändigheten av en socionomutbildning för arbetet med ekonomiskt bistånd. De flesta av de socialsekreterare som arbetade utifrån arbetslinjen tyckte inte att en socionomutbildning var nödvändig för arbetet med ekonomiskt bistånd, då man ansåg att man framför allt arbetade med att utreda människors ekonomi. En av intervjupersonerna gav uttryck för att en socionomutbildning inte var nödvändig då intervjupersonen klarade av arbetet utan detta.

Rättfärdigande används även i detta avseende då man menar att arbetet bevisligen kan utföras utan utbildning och därav anses den inte behövas. Detta skulle kunna ses som ett rättfärdigande där man hänvisar till förnekande av skada, eftersom man menar att ingen har skadats eller det blivit obetydliga konsekvenser av detta (Scott och Lyman 2013, s. 59).

Det har även framgått att dessa socialsekreterare tycks göra en åtskillnad mellan socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och socialsekreterare inom andra enheter. Detta kan urskiljas ur följande citat:

”Jag anser att det går lika bra med en... likvärdig utbildning... för att jobba på ekonomiskt bistånd. Vi jobbar i huvudsak med att utreda folks ekonomi, fatta beslut om de är berättigade bistånd och jobbar aktivt för att få ut de i självförsörjning. [...] Jobbar man på andra enheter inom socialtjänsten så tycker jag att det ska vara en socionomutbildning, men här tycker jag [...] att det går precis lika bra. Med en liknande utbildning.” (Socialsekreterare E).

Denna åtskillnad tycks inte de socialsekreterare som arbetar utifrån den andra modellen göra. Utan dessa socialsekreterare lägger istället en tyngd på mötet med klienten och det har

framgått att det bör finnas en empatisk känsla. En socialsekreterare lyfter vikten av att ställa upp för andra och ifrågasätter om de socialsekreterare som inte ställer upp för sina kollegor faktiskt ställer upp för sina klienter. Det tas upp att det finns en möjlighet att komplettera andra utbildningar med t ex socialrätt, men att det finns mycket annat som de inte har alls. En av intervjupersonerna tog upp den personliga lämpligheten och tyckte att det var där fokus borde ligga, inte på vilken utbildning som man faktiskt har.

Att det har betydelse vilken slags modell man arbetar utifrån har visat sig tydligt i mina intervjuer då det tydligt finns två grupperingar. Antingen de som menar att det är viktigt med en utbildning och att det är viktigt med empati och personlig lämplighet eller de som menar att arbetet i huvudsak går ut på att utreda människors ekonomi och därmed behövs det inte en socionomutbildning för arbetet med ekonomiskt bistånd, men däremot om man arbetar på andra enheter.

Betydelsen av handläggare

Det har framgått ur min empiri att det finns åsikter om att arbetet med klienter ska vara likt och att det ska vara rättssäkert. Denna önskan om att det inte ska spela någon roll vilken handläggare man går till kan kopplas till den individuella bedömning som görs på enheten. Den individuella bedömningen ska göras utifrån just den klienten. En sådan bedömning görs utifrån om man tycker att klienten t ex gjort tillräckligt utifrån dennes förutsättningar. Jag ställer mig frågande till huruvida en sådan bedömning handlar om egna personliga värderingar eller om en arbetsplatskultur. Det har framgått ur intervjuerna att det finns de som ifrågasätter detta själva på enheten, vilket kan ses i följande citat:

”Det är ju utifrån mig som individ, med mitt bagage, jag gör en bedömning av någon annan, den individen. Men det är ju ändå utifrån min erfarenhet, min kunskap och det jag bär med mig, att jag gör den bedömningen” (Intervjuperson A)

Uttalandet visar på den betydelse som det faktiskt har för klienten vilken handläggare som han eller hon möter. Om det är utifrån handläggarens bagage, erfarenhet och kunskap bedömningen görs har det naturligtvis stor betydelse för klienten vad för slags bagage handläggaren har, vilken kunskap som handläggaren har och vad handläggaren har med sig för erfarenheter.

Att bedömningen av klienten och dess handlande görs utifrån handläggarens normer tydliggörs genom intervjuerna då man berättar hur man resonerar kring olika beslut. En handläggare berättar hur man i vanliga fall inte brukar bevilja kläder till begravning, men att hon gjorde det i ett fall där en pojke som stått nära sin mormor skulle bära kistan. Detta visar på att bedömningen görs utifrån handläggarens egna normer och värderingar. Hur görs då denna bedömning? Handlar det om egna värderingar eller handlar det om en arbetsplatskultur? I det här fallet bör det vara egna värderingar. Det handlar om hur just den här handläggaren värderar det som sägs i mötet, hur handläggaren värderar att stå nära sin mormor och vad det kräver. Krävs det då att man får hjälp med ekonomiskt bistånd till begravningskläder för att kunna bära kistan? Ja, det tycker just den här handläggaren. Men tycker alla handläggare så? Nej, det är inte säkert.

Synen på klienten

Genom fattigvårdens historia har man värderat fattiga och dess behov av hjälp. Jordansson (2008, s. 115–116) har redogjort för att man i Sverige värderade utifrån begreppen rätta eller orätta fattiga. Andra begrepp som använts är värdiga eller ovärdiga fattiga. Jag har genom min undersökning fått se att en sådan uppdelning fortfarande finns kvar. Det finns en uppdelning i vilka klienter som man anser är mer värda ekonomiskt bistånd än andra. De klienter som kan urskiljas som rätta eller värdiga fattiga ur intervjuerna är de klienter som bl a varit aktiva eller visar en vilja till förändring. En klient som ansetts aktiv kan beviljas att resa till sitt hemland i 14 dagar, men har klienten däremot inte gjort något så ska man bedöma ifall man anser att skälen till detta är godtagbara.

Vilka klienter som anses vara värdiga eller inte kan ses i hur man resonerar. Som ett exempel tar en socialsekreterare upp hur man resonerar när en klient har haft ett överskott, där klienten därmed haft för mycket pengar när man räknat bakåt i tiden och därmed inte är berättigad ekonomiskt bistånd, men där pengarna inte längre finns kvar. Socialsekreteraren berättar att om klienten har använt pengarna till att t ex betala hyror så kan socialsekreteraren fatta beslut om matpengar. Men om klienten kan anses enbart ha haft kul för pengarna så fattar inte socialsekreteraren i det läget ett beslut om matpengar, utan då får klienten själv komma till enheten och hävda nöd.

I detta resonemang kan man ana att socialsekreteraren har en bestämd åsikt om normer och moral och vilka klienter som anses vara värdiga hjälp i det här läget och vilka som inte är det. Har klienten bara roat upp pengarna anses inte klienten vara värdig. Detta skulle kunna kopplas till den diskussion som Sjögren (1997, s. 102–103) har om hur de fattiga som av bekvämlighet eller andra skäl hellre lever på samhället än att själva anstränga sig inte heller förtjänar något medlidande. Det framgick ur intervjuerna att det fanns flera exempel på hur man hade den här synen av att vissa klienter inte förtjänade något medlidande, och dessa klienter blev också på ett eller annat vis bestraffade för detta. Detta kan vara genom att få ett helt avslag av en socialsekreterare som i normala fall inte brukar ge hela avslag.

Likt resonemanget som Sjögren (1997, s. 99) för om hur de värdiga fattiga var de fattiga som inte själva kunde rå för sin situation fanns det sådana resonemang i intervjuerna. Värdiga klienter visade sig kunna vara sådana som råkat ut för sjukdom, svår social situation med barnen eller dödsfall inom familjen. I sådana fall ställdes inte heller samma krav på klienten. I ett resonemang kring ett beviljande som man tyckte var lätt lät det så här:

” [...] beviljande som jag tycker var lätt, var en kvinna med galopperande parkinson som blev alltså jättevärre, hon har flyttat nu från fjärde våningen till entréplan och hon hade lite överskott med sig, haft länge. Men detta med flytten och städningen och nej det hade hon aldrig klarat av att betala. Och det tog vi rakt av utan att dra av det överskottet. För det kommer hon ju ha med sig när hon söker hos mig nästa gång. Utan vi betalade hela allt, för hon är jättedålig. Hon kommer inte att klara det här länge till. Och så kan jag också tycka, hon har jobbat och slitit och fått den här jävla sjukdomen. Hon är ju knappt sextio år. Alltså då har jag inga tveksamheter [...]” (Socialsekreterare A)

Detta resonemang visar även det på betydelsen av handläggare som klienten får träffa. Den här handläggaren tycker att det är ett lätt beviljande, att detta är en värdig klient. Just den här handläggaren lägger vikt vid att hon är sjuk, att hon har arbetat och att hon inte är så gammal. Det är inte säkert att en annan handläggare hade bedömt på samma vis. En annan handläggare kanske lägger vikt vid något helt annat. Kanske vid att ett överskott är ett överskott oavsett om kvinnan är sjuk eller inte. I detta resonemang kan jag även här se hur accounts i form av rättfärdigande används. Handlingen, att bevilja, rättfärdigas genom att lyfta upp sådant som man anser väger upp, t ex att denna kvinna inte kommer att klara det så länge till, att hon inte är så gammal och att hon är förtjänt av det då hon jobbat och slitit. Scott och Lyman (2013, s.

59) beskriver hur det finns rättfärdigande i form av vädjan till lojalitet där aktören menar att handlingen låg i intresse för någon som aktören var skyldig lojalitet. En sådan lojalitet kan man ana att sekreteraren känner gentemot klienten i detta fallet. Till vem är lojaliteten viktigast? För vems skull utför man arbetet? Är det för arbetsgivaren eller för klienten? Vad är det då som gör att vissa handläggare känner mer lojalitet gentemot klienterna än gentemot arbetsgivaren och tvärtom vad är det som gör att det finns de handläggare som tycker att lojaliteten främst bör ligga hos arbetsgivaren och inte hos klienten? Kan ett likvärdigt socialt arbete göras av handläggare som arbetar utifrån arbetslinjen och anser att ekonomin är det viktiga som de handläggare som arbetar utifrån att mötet med klienten är det viktiga? Jag vet inte det.

Bedömning utifrån handläggarens normer

Betydelsen av vilken handläggare det är som klienten träffar har visat sig i hur handläggaren har möjligheten att göra bedömningar efter eget tycke. Ur intervjuerna framgår det att man gör en bedömning utifrån vad handläggaren tycker är i sin ordning. Även Stranz (2007, s. 206) har tagit upp detta. Exempel på hur detta kunde uttryckas:

”Jag kan ju välja att bevilja eller avslå, det beror ju helt på vad jag lägger tyngden på i min motivering [...]” (Intervjuperson C)

” [...] eller att inte ta upp den där femtiolappen. Det är väl särskilda skäl. Hallå, hon fick ju låna dem. Jag visste ju att hon betalade tillbaka till sin mamma, för hon var ju lika fattig hon. Alltså men det skriver jag ju inte.” (Intervjuperson A)

I dessa uttalandet kan man fråga sig vad det är som avgör att man bedömer på ett eller annat sätt. Det bör handla om handläggarens normer. Socialsekreteraren vid sista uttalandet använder sig av accounts i form av rättfärdigande. Hon rättfärdigar att hon inte tog upp den här femtiolappen som inkomst genom att hävda att hon visste att klienten betalade tillbaka det till sin mamma, eftersom hon var lika fattig. Detta kan tolkas som rättfärdigande i form av förnekande av skada eftersom socialsekreterare menar att skadan som i det här fallet skulle vara att klienten skulle få för mycket pengar, inte skedde eftersom hon betalade tillbaka skulden till sin mamma som var lika fattig (Scott och Lyman 2013, s. 59). Att detta handlar om personliga värderingar tydliggörs då den här socialsekreteraren berättar att andra

handläggare förmodligen skulle räkna pengarna som inkomst. Detta gör också att det framgår att det har betydelse vilken handläggare som klienten får träffa. I uttalandet framgår det också något helt annat. Att allt inte skrivs ned. Om man bara rent objektivt tittar på dokumentation som finns om klienten framgår inte betydelsen av handläggaren, eftersom det där inte står något om denna bedömning som handläggaren har gjort. Utan för att få veta detta så krävs det att man gör som i detta fallet, en intervju där man ifrågasätter hur man tänker kring handläggningens parter, bedömning och beslut.

Värderingar, normer & moral

Ur intervjuerna har det framgått att handläggaren och dennes normer har stor betydelse för klienten.

Fostran av klienter

Tobias Davidsson (2015, s. 214) har tagit upp hur man fostrade och undervisade fattiga till självhjälp, för att den fattiga skulle lära sig sambandet mellan arbete och livsuppehälle. En slags fostran kunde urskiljas även ur mina intervjuer och det fanns inslag av att agera som förälder och att påtala för klienten vad som ansågs vara okej och inte. Det har framgått att viljan till förändring är viktig och att klienten inte ska vara nöjd med den situation som den befinner sig i. En av socialsekreterarna berättade att klienterna kunde få äta på servicehus om de inte skött sig. Tanken är inte att klienten ska vara nöjd med detta straff, vilket exemplifieras nedan:

” [...] han tyckte det var dölyxigt. Om jag får avslag någon gång framöver får jag äta där då? Då fick han ju inte det [...]” (Socialsekreterare A)

Ur en intervju framgick det att den socialsekreteraren sällan gav hela avslag, utan brukade bevilja till hyra och mat. Men som ett sätt att fostra och straffa klienten kunde socialsekreteraren välja att ge ett helt avslag när socialsekreteraren ansett att det varit dumma anledningar till att klienten inte gjort vad den ska och det fanns då en syn av att klienten fick skylla sig själv. Att ge ett avslag rättfärdigas genom att klienten får skylla sig själv att det blir ett avslag eftersom det är en så dum anledning till att denne inte uppfyllt kraven, det är inte socialsekreterarens fel. Detta är ett rättfärdigande som kan hänvisas till förnekande av offer,

då man menar att handlingen var tillåten eftersom offret, i det här fallet klienten, förtjänade skadan i form av avslag (Scott och Lyman 2013, s. 59).

Avslagsbeslut handlar precis som Stranz (2007, s. 160) uttrycker det om moral, om huruvida t ex klienten tagit tillräckligt stort ansvar för sin försörjning. Hade klienten kunnat få inkomster från annat håll tar man med detta i beräkningen, så att klienten går miste om denna summa. De klienter som inte gör allt för att själva försörja sig bedöms hårdare, vilket är i linje med vad Stranz (2007, s. 211) har beskrivit. Återigen kommer inslag av uppfostran då man väljer att straffa klienter som inte gör allt de kan för att försörja sig. Detta innebär även att inte komma i tid till sina besök till enheten. Detta exemplifieras genom följande uttalande:

”Vissa klienter behöver jag ju vara jätte, jätte, jättefyrkantig med. Jag vet att jag har haft någon klient som alltid kom sent. Det är egentligen en skitgrej, men den kom alltid sent och skulle ha ny tid, ny tid, ny tid och jag, först så väntade jag längre tills klienten kom och sen så sa jag att nej nu får du... liksom komma i tid. Så lät jag den vänta ganska länge på att få en ny tid. Ja men hur ska jag då betala hyran? Jag vet inte, kan jag säga” (Intervjuperson C)

I detta uttalande kan man se hur socialsekreteraren utgår från normer om att tider ska hållas och att det är moraliskt fel att inte komma i tid och att det ska straffas. Klienten straffades genom att få vänta på en tid, så pass länge att det skulle bli problem för klienten och därmed ett straff. Hur kommer det sig att man anser sig ha rätten att uppfostra klienter? Hur kommer det sig att man som socialsekreterare är nonchalant inför klientens problem att betala hyran och istället rättfärdigar sitt beteende med att tycka att man har rätten att uppfostra någon. Hur kommer det sig att man i detta fall snarare ser det som sin uppgift att uppfostra klienten än att hjälpa klienten med sina problem? Kanske har det även här betydelse vilken arbetsmodell man arbetar utifrån.

Tilliten till klienter

Jag var intresserad av att veta hur socialsekreterarna på enheten tänkte om tilliten till klienterna. Det framgår av intervjuerna jag gjort att det finns tankar om att man ska ha en grundtanke om att klienterna talar sanning, för annars har man inte inom socialt arbete att göra menar en socialsekreterare som jag pratat med. Men ur intervjuerna framgår det att man inte har speciellt stor tillit till klienterna. Utan det framgår att man anser sig ha blivit lurade

flera gånger och att det är långt ifrån alla klienter man har tillit till och det framgår att det finns de socialsekreterare som menar att tilliten kan vara obefintlig. Det framgår att även om man säger sig ha den här grundinställningen om att klienter talar sanning så tycks man ändå inte riktigt ha den tilliten som man säger sig ha, vilket citatet nedan kan visa på:

”Jag förutsätter att [...] är ärlig. Tills jag har skäl att misstänka annat. Och det lär man sig också ganska så snabbt. Vilka klienter man kan lita på och vilka man inte kan lita på.”
(Socialsekreterare E)

I detta uttalande kan man se hur man använder sig av accounts i form av ursäkt, då man ursäktar handlandet att förutsätta att en klient är ärlig med att lägga till att man är det så länge man inte har skäl att misstänka något annat och även påtala att man ganska snabbt kan göra den bedömningen. Detta skulle kunna tolkas som ursäkten syndabocksutpekande, då man menar att klientens beteende eller handling är orsaken till denna handling (Scott och Lyman 2013, s. 56).

Denna brist på tillit visar sig även i den kontroll som görs och att klienten ska bevisa allt. Det har framgått ur intervjuerna att man inte litar på en klient som säger sig ha köpt någon medicin t ex, utan då ska klienten visa kvitto på detta. Bristen på tillit har lett till att alla klienter dras över samma kam för en del handläggare. Man använder sig även här av accounts. Det skulle kunna tolkas antingen som en form av ursäkt eller rättfärdigande. I sådana fall en ursäkt där man använder sig av syndabocksutpekande och menar att detta handlande beror på att klienternas handlingar i form av lögner som man menar att alla kan hålla på med (Scott och Lyman 2013, s. 56). I form av rättfärdigande skulle det kunna vara att man hänvisar till förnekande av offer då man tycker att man har rätten att ifrågasätta och kontrollera alla klienter då man hävdar att kan en ljuga så kan alla ljuga och då får offret skylla sig själv att denna handling utförs (Scott och Lyman 2013, s. 59).

Klientens vilja

Nybom (2007, s. 165) har tagit upp att tidigare forskning visat att krav på att klienten ska bevisa att den är arbetsvillig hänger ihop med en moraliserande syn på klienten. Åke Bergmark (1994, s. 46) i sin tur har tagit upp hur det finns en mistro mot mottagare av ekonomiskt bistånd och att detta framför allt handlar om viljan som klienten har att försörja

sig själv och att det finns tankar om fusk och lathet hos klienterna. Även detta är något som kan kopplas till de socialsekreterare som jag intervjuat. Det har visat sig i intervjuerna att det finns tankar om fusk och lathet och att detta kan vara anledningen till att en del klienter behöver söka ekonomiskt bistånd. Följande citat illustrerar detta:

”Och sen kan det ju faktiskt finnas de personer som är... faktiskt lite lata för att ta tag i sitt arbetsliv. [...] sådana människor som inte orkar söka jobb... sådana människor som är alldeles för bekväma, sådana människor som bor kvar hos sina föräldrar trots att de är trettio år [...]” (Intervjuperson D)

Hur gör handläggaren bedömningen att klienten inte söker jobb på grund av lathet? Kan det inte finnas andra anledningar? Å ena sidan tycks man vilja att klienter ska göra det de kan för att försörja sig själva, men å andra sidan tycks det då vara viktigt att klienter gör sådant som anses normalt för handläggaren. Hur vet handläggaren i det här fallet att klienten inte bor hemma för att spara pengar? Och vilken betydelse har det om klienten bor hemma när den är trettio år? Är man automatiskt lat för att man bor hemma? Har man då tagit med i sin bedömning när man bedömt klienten som lat att det finns bostadsbrist eller att det kan finnas andra omständigheter som gör att klienten bor hemma? Vilken betydelse för klienten har sådana här värderingar? Hur påverkas klienten av att handläggaren har satt etiketten lat på klienten? Risken finns att den handläggare som förknippat klienten med lathet inte kan se att det kan finnas andra anledningar.

Huruvida en klient anses värdig eller ovärdig kan kopplas till moral och viljan till förändring har Bergmark (1994, s. 47) uttryckt. Detta är något som även mina intervjuer visar. Viljan till förändring tas upp flertalet gånger och detta är även kopplat till vad man anser vara individens ansvar. Det finns socialsekreterare som uttryckt att de tyckt att det varit avgörande vilken vilja som klienten visar till förändring och har inte klienten visat denna vilja tillräckligt så har det också blivit ett avslag. Nedanstående uttalande exemplifierar detta:

”Jag tycker att det är avgörande om klienten visar en vilja. [...] och är det så att man inte gjort det, så är det avgörande för att jag säger nej. Jag tycker faktiskt inte att du på något sätt har visat att du vill förändra din situation [...]” (Intervjuperson C)

Hur avgörs om en klient visar vilja frågar jag mig? Innebär att visa vilja att man vill det som handläggaren tycker? Jag tänker mig att motsatsen till att visa vilja för det som handläggaren vill bör vara att visa vilja för det som handläggaren inte vill. Har man inte även då visat vilja, fast då sin egen vilja? Med andra ord är det avgörande om klienten visat vilja till att förändra på ett sådant vis som handläggaren vill.

Klienten har även ett ansvar att inte acceptera sin situation som den är idag framgår det av intervjuerna, utan det är ett krav att klienten ska vilja göra en förändring av sin situation. Det framgår att det är av vikt att klienterna inte är nöjda med den situation som de befinner sig i. Det har även framgått att det finns en motvilja mot att bevilja de klienter som man inte anser är värdiga. Värdiga klienter anser man har ansträngt sig. För att vara berättigad ekonomiskt bistånd ska man göra allt man kan uttrycker en av intervjupersonerna det.

Tacksamhet och begränsat stöd som en form av hjälp

Davidsson (2015, s. 169–170) lyfte hur man på slutet av 1800-talet ansåg att fattiga skulle vara nöjda med att bara överleva, vilken jag till viss del kan koppla till ett uttalande som en av socialsekreterarna gjorde då hon inte kunde se någon anledning till att ha en dyrare lägenhet än vad som beviljades på enheten. Man ska helt enkelt vara nöjd med det man får.

I det resonemanget finns det inget hänsynstagande om att klienten kanske haft en annan ekonomi tidigare som tillät en hög hyra. Med tanke på den bostadsmarknad som råder kan man inte byta lägenhet så fort man önskar. Det tas med andra ord ingen hänsyn till de omständigheter som faktiskt råder i samhället som klienten inte själv kan rå för och man anser inte heller att man borde det eftersom klienten bör vara nöjd med det den får.

Man hade även under slutet av 1800-talet åsikten om att ifall man begränsade stödet som utgick så skulle detta leda till att de fattiga blev hjälpta att försörja sig själva genom arbetsamhet och sparsamhet (ibid). De socialsekreterare som jag intervjuade gav prov på att denna syn fortfarande till viss del kunde finnas kvar. Följande uttalande visar prov på detta:

” [...] det kan ju också vara en morot för dem. Att om de får ett delavslag till exempel för att de inte lämnat in... ja men någon faktura. Då kan det ju vara att ja men nu måste jag lämna in den här fakturan, annars får jag inte de här pengarna till exempel”. (Intervjuperson F)

Berättelser som accounts

De accounts som jag kan se att man framförallt använder sig av inom ekonomiskt bistånd när det gäller egna handlingar är rättfärdigande, men även ursäkter förekommer. De accounts man framför allt använder är rättfärdigande i form av förnekande av skada, förnekande av offer och vädjan till lojalitet. Man tycks många gånger ha ett förhållningssätt som utgår från att det inte finns ett offer då klienten har sig själv att skylla och förtjänar handlingen (Scott och Lyman 2013, s. 59). Detta kan vara i form av olika kontroller eller avslag. När det däremot gäller klienternas handlingar eller kollegors handlingar är det oftare ursäkter. Man använder sig även av berättelser av olika slag. Berättelser finns både hos socialsekreterarna och hos klienterna. Hos socialsekreterarna kan en så kallad sorglig berättelse fungera som ett sätt att komma närmre klienten. Man använder sig av berättelsen för att rättfärdiga att man har denna närma relation till klienterna, och man rättfärdigar även gentemot klienterna genom att påvisa att man vet hur de har det, att man har varit i en liknande situation genom att hänvisa till denna sorgliga berättelse. Den sorgliga berättelsen kan fungera som en förklaring till hur och varför man arbetar på ett visst sätt med klienterna. I detta uttalande kan man se hur intervjupersonen använder sig av en så kallad sorglig berättelse som är en form av rättfärdigande (Scott och Lyman, 2013, s. 60):

”Jag har lätt för att gråta med klienterna, och jag har lätt för att skratta med klienterna. Jag ger mycket av mig själv, eftersom jag har den uppväxten jag har, som inte är så jättekul [...]”
(Intervjuperson A)

Enligt Orbuch (1997, s. 456) har senare arbeten om accounts lagt en större tyngd på berättelselika tolkningar eller förklaringar. Det finns berättelser hos klienter som man antingen sätter tilltro till eller inte. Berättelserna som klienterna har används för att motivera de beslut man tagit som t ex gjort att man inte uppfyllt kraven. Scott och Lyman (2013, s. 62–64) menar att accounts kan godtas eller inte. Avgörande för om accountet godtas är den sociala krets som accountet presenteras i samt vilka bakgrundsförväntningar de interagerande har. För att exemplifiera kan följande uttalande användas där intervjupersonen inte godtagit en berättelse:

” [...] och så kanske man hör skälen [...] för ibland känner man att nej. Det är ju många som har en sjuk mamma på sommaren i Vietnam. Väldigt synd om den mamman som alltid blir sjuk.” (Intervjuperson A)

Berättelser tycks även kunna fungera som ett medel för att kunna förklara för en klient varför denne inte ska bli beviljad någonting. Detta gör man genom att t ex berätta en historia om någon som inte behövt det som klienten ansöker om, det kan t ex handla om ett busskort, då man berättar att det finns andra som klarar sig bra utan.

Avslutande diskussion

Syftet med min undersökning har varit att undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar handläggningens parter, hur de resonerar kring beslut samt vad som ligger till grund för ett beslut. Här kommer jag att presentera en sammanfattning av det resultat som jag fått fram av min undersökning.

I de delar av intervjuerna som berört hur intervjupersonerna uppfattar handläggningens parter på olika sätt har det kommit fram att det finns två olika modeller som man arbetar utifrån och två sorters handläggare med olika fokus. Antingen har man fokus vid ekonomin och följer en arbetslinje och tycker att det är huvuduppgiften i arbetet eller så ligger fokus på mötet med klienten. Detta har visat sig påverka den distans som handläggarna har till klienten. De handläggare som har sitt fokus på ekonomin har också i större utsträckning tagit upp vikten av att kontrollera klienterna. Det har även visat sig att det framför allt är socialsekreterarna med ekonomin i fokus som inte tycker att en socionomutbildning behövs för arbetet med ekonomiskt bistånd, eftersom man anser att det inte behövs då den huvudsakliga arbetsuppgiften är att utreda människors ekonomi. Det förekommer även att man gör skillnad på socialt arbete inom ekonomiskt bistånd och socialt arbete inom andra enheter. Socialsekreterarna med fokus på ekonomin och arbetslinjen tycks anse att handläggarna som arbetar utifrån den andra modellen låter hjärtat styra för mycket och fråntar klienten eget ansvar genom deras omhändertagande.

Ur intervjuerna har det även framgått att de socialsekreterare som anser att den huvudsakliga arbetsuppgiften är mötet med klienten tycks ha en närmre relation till sina klienter. Deras fokus ligger istället för på ekonomin på att hjälpa, stödja och att ha samtal med klienten. Dessa handläggare tycker att en socionomutbildning är bra för arbetet och att det behövs en empatisk känsla samt personlig lämplighet.

Det har även visat sig att ärendebelastningen man har kan påverka arbetet och det har framgått att man inte alltid kan göra det arbete som man skulle önska utan får prioritera vissa klienter. Det har även framgått att det kan finnas inslag av ökad benägenhet av bifall för att undkomma merarbete.

De socialsekreterare som har fokus på ekonomin har en annan distans till sina klienter. För dem tycks inte berättelsen eller omständigheterna kring klienten påverka på samma sätt, utan där finns ett större fokus på moral, kontroll och att följa uppsatta krav och regler.

Synen på klienterna har framträtt som något dystert. Ur intervjuerna har det även framkommit att tilliten till klienterna inte är särskilt stark och att den till och med kan vara obefintlig. Det har dessutom visat sig att det finns handläggare som etiketterar klienter som lata. Det har visat sig att man fortfarande delar in fattiga i värdiga och ovärdiga, där de värdiga är de klienter som är aktiva, visar en vilja till förändring eller har en sjukdom. De klienter som man anser inte har ansträngt sig eller som man anser enbart roat upp sina pengar anses ovärdiga.

Det har även visat sig att man använder sig av en slags fostran och straff, där klienter som t ex kommer för sent kan bestraffas med att få vänta på ny tid så pass länge att den inte kan betala sin hyra. Ett annat straff kan vara att ge ett helt avslag istället för ett delavslag.

I de delar av intervjuerna som rör resonemang och grunder för beslut har det visat sig att värderingar genomsyrar arbetet med ekonomiskt bistånd på olika sätt. Hur avvägningen görs mellan egna värderingar och värderingar knutna till arbetsplatsen, dvs en arbetsplatskultur, är jag osäker på. Det framkommer att man tycker att det är viktigt att skilja på detta men jag ställer mig frågande till hur det i praktiken går till, då beslut inte enbart tas utifrån lagar och föreskrifter utan även utifrån egen bedömning. De olika arbetsmodellerna tycks ha betydelse även vid resonemangen för beslut. Detta har framför allt visat sig i resonemang som förts kring särskilda skäl för beviljande. Att bedömningen har betydelse visar sig tydligt i intervjuerna då intervjupersonerna beskriver vad som kan vara särskilda skäl för att bevilja ett bistånd. Då vissa anser att särskilda skäl ska vara styrka med t ex läkarintyg, medan andra tycker att ett särskilt skäl kan vara att bevilja begravningskläder åt en pojke som stått sin mormor väldigt nära. Man har tagit upp att ett beslut kan antingen beviljas eller avslås, att det beror på vad just den handläggaren lägger sin tyngd.

Det har framgått ur intervjuerna att den individuella bedömningen sker delvis utifrån egna normer. Jag tänker mig att erfarenheter och kunskaper präglar de normer och värderingar som vi alla har. Normer och värderingar har i sin tur betydelse för vilka krav som ställs och vad man tycker är i sin ordning och inte. Vilken handläggare som klienten blir tilldelad bör med andra ord ha betydelse, då erfarenheter och kunskap skiljer sig åt från person till person.

Begreppen normer och värderingar visar på olika nyanser och för mig innebär dessa begrepp i huvudsak samma sak. Det finns naturligtvis värderingar som är berömmande, men i min undersökning har det varit de nedsättande värderingarna som jag har haft för avsikt att undersöka.

Några handläggare berättar att de sällan ger hela avslag, utan ser till att klienten har pengar till mat och till sin hyra. Avslag kan även användas som en slags uppfostring av klienterna då man inte tycker att de moraliskt har gjort vad de ska. Man kan då använda avslaget för att bestraffa klienten, för att den inte följt de normer och värderingar som man anser vara riktiga. För många handläggare har det visat sig att klientens vilja är avgörande för vilket beslut det blir och att klienten inte ska vara nöjd med den nuvarande situationen.

Det har även kommit fram att allt inte skrivs ned i besluten. Därav kommer det inte heller fram vilken betydelse det faktiskt har för klienten viken handläggare den träffar. Huruvida klienten bedöms värdig eller ovärdig har även det betydelse för beslutet. Det har visat sig att klienter som anses ovärdiga kan få komma till enheten och hävda nöd istället för att få beslut om matpengar direkt. Det har även visat sig att man anser att klienter ska vara tacksamma för det dem får och att man kan använda sig av begränsat stöd som ett sätt att hjälpa klienten, då man menar att klienten då ska uppfatta det som en morot att göra mer för att få ett helt bistånd.

Det är framför allt är accounts i form av rättfärdigande som man använder sig av och berättelser i olika former. Bl a används sorgliga berättelser som ett sätt att komma närmre klienten. En berättelse kan även användas för att förklara varför en klient inte ska bli beviljad något.

Slutligen har det kommit fram att moral är en stor del av arbetet med ekonomiskt bistånd.

Enligt svenska akademins ordlista står ordet normalisera för att göra något normalt. Normativt står enligt svenska akademins ordlista för rättesnöre eller normerande vilket i sin tur betyder att utgöra regel, att fastställa regel eller att vara rättesnöre för något. Att moralisera betyder i sin tur enligt svenska akademins ordlista att komma med sedelärande förmaningar eller att mästra.

Moralisera skulle kunna förknippas med enbart något negativt. Normalisera, normativt och normerande däremot är både positivt och negativt. På enheten jag besökt finns bägge delar. Jag har valt att använda mig av ordet moraliserande i min rubrik då jag ifrågasätter om det är meningen med arbetet med ekonomiskt bistånd.

Förslag på vidare forskning

Utifrån de resultat som jag fått fram om att det bör ha betydelse vilken handläggare som klienten träffar skulle det vara intressant att studera detta vidare. Som jag ser det ska det göras en individuell bedömning utifrån klienten och dennes förutsättningar. Det är inte utifrån handläggarens förutsättningar, normer eller egna tyckande. Därav skulle det vara intressant att studera detta vidare och dels se om det ser likadant ut på andra enheter som arbetar med ekonomiskt bistånd, men även om det ser likadant ut inom andra enheter inom socialtjänsten. Har det även där betydelse vilken handläggare som klienten träffar? Det har även visat sig att värderingar, normer och moral till stor del styr arbetet med ekonomiskt bistånd och det skulle vara intressant att studera hur detta påverkar arbetet inom andra enheter inom socialtjänsten. Slutligen tycker jag att det skulle vara intressant att studera hur man ser på behovet av en socionomutbildning inom andra enheter där det traditionellt är socionomer som arbetar.

Referenslista

Bergmark, Åke (1994) Socialbidragen i den nya socialtjänsten. I: Ulla Pettersson (red.) *Socialtjänstens klientarbete. Från vision till marknad?* Lund: Studentlitteratur.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber.

Davidsson, Tobias (2015) *Understödet rationalitet: en genealogisk studie av arbetslinjen under kapitalismen*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet, 2015

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

Hydén, Lars-Christer (1996) Att besluta om socialbidrag. *Socialvetenskaplig tidskrift* (3): 180–194.

Jacobsson, Katarina & Wästerfors, David (2013). *Från klarhet till klarhet: lysande texter för sociologisk forskning*. 1. uppl. Malmö: Égalité

Johansson, Håkan (2001). *I det sociala medborgarskapets skugga: rätten till socialbidrag under 1980- och 1990-talen*. Lund: Arkiv förlag.

Jordansson, Birgitta (2008) Vem var fattig och varför? Svensk fattigvårdspolitik i ett historiskt perspektiv. I: Hans Swärd & Marie-Anne Egerö (red.) *Villkorandets politik: fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité.

Lalander, Philip (2011) Observationer och etnografi. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

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

Lind, Rolf (2014). *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Nyblom, Jenny (2008) Hur bedömer socialarbetare socialbidragstagares försörjningshinder? *Socialvetenskaplig tidskrift* (2): 152–169.

Orbuch, L. Terri (1997) People's accounts count: The Sociology of Accounts. *Annual Review of Sociology*, vol. 23, pp. 455–478.

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

Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (2013) Accounts. I Jacobsson, Katarina & Wästerfors, David (red.) *Från klarhet till klarhet. Lysande texter för sociologisk forskning*. 47–84. Malmö: Égalité.

Sjögren, Mikael (1997) *Fattigvård och folkuppfostran. Liberal fattigvårdspolitik 1903–1918*. Umeå: Umeå universitet.

Stranz, Hugo (2007) *Utrymme för variation: om prövning för socialbidrag*. Diss. Stockholm: Stockholm universitet, 2007.

Tillgänglig på internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-6728>

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

Bilaga 1

Intervjuguide

Hur många år har du arbetat inom ekonomiskt bistånd?

A.

Uppfattning om handläggare (dem själva)

- Hur skulle du beskriva ditt arbete med klienter? (På vilket sätt arbetar du med klienter?)
- Arbetar du på samma sätt med alla klienter?
- Hur skulle du beskriva dig själv som handläggare?
- Hur tror du att dina kollegor uppfattar dig som handläggare?

Uppfattning om klienter

- Hur skulle du beskriva de klienter som kommer till ekonomiskt bistånd?
- Vad skulle du säga är orsakerna till att klienter behöver söka ekonomiskt bistånd?
- Vilket ansvar anser du att klienten har för att vara berättigad ekonomiskt bistånd?
- Vilka krav anser du att man kan ställa på klienten?
- Hur skulle du beskriva tilliten gentemot klienterna?

Uppfattning om kollegor

- Skulle du säga att andra handläggare inom enheten arbetar på samma sätt som dig? (om inte, vad skiljer?)
- Hur är din uppfattning om andra kollegors beslutsfattande?
- Hur är din uppfattning om behovet av en socionomutbildning för arbetet med ekonomiskt bistånd?
- Anser du att de kollegor som inte är socionomutbildade kan utföra samma arbete?

B.

Förberedelse för beslut

- Hur resonerar du när du ska ta ett beslut?
- Är det något särskilt du vill veta för att kunna ta ett beslut?

Beslutsfattande (att fatta beslut och funderingar)

- Hur uppfattar du att ta beslut? (Lätt/svårt – varför?)
- Hur bedömer du om en klient har rätt att få bidrag eller ej?
- Vilka kriterier följer du när du ska ta ett beslut?
- Finns det något som du anser är helt avgörande för vilket beslut det blir?

Efterarbete (efter beslut)

- Hur tänker du efter att ett beslut är taget? (Finns det osäkerhet på om beslutet var rätt?)

C.

Föreskrifter (lagstiftning och riktlinjer som beslut grundar sig på)

- Vilka lagar och föreskrifter arbetar du utifrån?

Kollegiala överenskommelser (som beslut grundar sig på)

- I vilken utsträckning tar du hjälp av kollegors åsikter vid beslut?
- Hur använder du dig av ärendediskussionerna när du ska ta beslut?
- Finns det gemensamma bestämmelser eller överenskommelser som ni arbetar utifrån vid beslut?

Egna värderingar (som beslut grundar sig på)

- Vilka krav anser du är viktigast när du ska fatta ditt beslut?
- Finns det något som du anser är oacceptabelt för att kunna få bistånd?
- Vad anser du vara särskilda skäl för att ge bistånd?

Avslutning:

Tacka respondenten

Något respondenten vill tillägga?

Kan jag återkomma vid ytterligare frågor?

Bilaga 2

Informationsbrev angående deltagande i kandidatuppsats

Hej!

Jag heter Johanna Johansson, studerar socionomprogrammet vid Lunds universitet, Campus Helsingborg och ska nu skriva min kandidatuppsats. Jag är intresserad av att undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar handläggningen, hur man resonerar och vad som ligger till grund för beslut.

Ni tillfrågas här med om att delta i denna studie då jag vill ha Er syn. För att kunna samla in den information som jag skulle behöva skulle jag vilja vara med och observera under ärendediskussioner samt intervjua 6–8 socialsekreterare. Intervjuerna kommer att spelas in för att jag ska få korrekt information till min uppsats samt för att jag ska kunna analysera detta.

Intervjuerna kommer att göras på eller utanför arbetstid, vilket som passar bäst för den enskilde.

Självklart kommer Ni att vara anonyma. Jag kommer inte att berätta vilka socialsekreterare som jag har intervjuat eller observerat vare sig innan eller efter uppsatsens publicering. Samtliga intervjuer och observationer kommer att aidentifieras. Inspelningarna kommer att förvaras på ett sådant vis att enbart jag har tillgång till dem. Efter att uppsatsen är färdig kommer inspelningarna och observationsanteckningar att raderas. De uppgifter som kommer fram genom studien kommer enbart användas till just denna uppsats och inget annat. Om Ni önskar kommer Ni att få tillgång till uppsatsen när den är färdig. Uppsatsen förväntas vara färdig omkring månadsskiftet januari/februari 2017.

Ert deltagande är naturligtvis helt frivilligt och Ni kan när som helst avbryta deltagandet.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående.

Johanna Johansson
035 - 260 86 43
073 - 780 25 70
soc13jjo@student.lu.se

Handledare:
Mikael Sandgren
mikael.sandgren@soch.lu.se