



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

## **Så bryter vi tystnaden!**

**En intervjustudie om socionomers strategier för  
förändring av policies, riktlinjer och metoder som  
motsäger deras yrkesprofessionella värderingar**

Beata Olsson & Sara Thronée

Kandidatuppsats SOPA63

Termin: VT 2018

Antal ord: 13 554

Handledare: Jan Magnusson

# Abstract

**Authors:** Beata Olsson & Sara Thronée

**Title:** Time to break the silence! A qualitative interview study on how social workers influence policies, guidelines and methods that contradict their professional values.

**Supervisor:** Jan Magnusson

**Assessor:** Malin Arvidson

The purpose of this study is to examine how social workers in Sweden engage in *policy practice* to influence policies, guidelines and methods that contradict their professional values. Based on Hirschman's theory of *exit, voice* and *loyalty*, we analyse social workers' strategies for change. The study problematizes some challenges social workers face in order raise their voices, but focuses on possibilities of collective action. It also contributes to a more comprehensive theoretic understanding of the issue as we discuss the interlinkages between Hirschmans theory, the concepts of *policy practice* and *organizational- and occupational professionalism*. After six semi-structured interviews with social workers within different municipalities and fields, some recurrent difficulties with affecting policies within the workplace appeared. In order to improve the value of their profession and to achieve a social welfare that suggests sustainable solutions for social problems, the social workers interviewed have started to engage in *policy practice* outside of their workplace. For example they mobilize in non-profit organizations and on social media. Their experiences show how such involvement can contribute to courage and inspire to action within the workplace as well.

**Keywords:** policy practice, social work, organizational professionalism, occupational professionalism, Hirschman

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemformulering .....	1
1.2 Syfte & Frågeställningar .....	2
<b>2 KUNSKAPSORIENTERING.....</b>	<b>3</b>
2.1 Tidigare forskning .....	3
2.1.1 Socionomers organisering & inflytande i social policy .....	3
2.1.2 Socialt arbete i förändring: införandet av NPM & EBP.....	4
2.2 Hur vår studie bidrar till kunskapsläget .....	6
<b>3 TEORI .....</b>	<b>7</b>
3.1 Hirschman: Exit, voice & loyalty.....	7
3.1.1 Exit .....	7
3.1.2 Voice .....	8
3.1.3 Loyalty .....	9
3.2 Yrkes- & organisationsprofessionalitet.....	10
3.3 Policy practice .....	10
3.4 Teoridiskussion .....	11
<b>4 METOD .....</b>	<b>13</b>
4.1 Metodologiska överväganden.....	13
4.1.1 Kvalitativ metod.....	13
4.1.2 Ontologi & epistemologi: konstruktivism & induktivism.....	13
4.1.3 Insamling av empiri: semistrukturerade intervjuer .....	14
4.1.4 Bearbetning av materialet: kodning & analys.....	15
4.2 Urval.....	15
4.3 Tillförlitlighet & äkthet .....	16
4.4 Forskningsetiska överväganden .....	18
4.5 Arbetsfördelning.....	18
<b>5 ANALYS.....</b>	<b>20</b>
5.1 Exit .....	20
5.2 Voice .....	21
5.3 Loyalty .....	27
5.4 Organisationsprofession & Yrkesprofession.....	29
5.5 Policy Practice.....	31
<b>6 AVSLUTANDE DISKUSSION.....</b>	<b>36</b>
<b>7 REFERENSLISTA.....</b>	<b>37</b>
Bilaga 1: Intervjuguide.....	39

# 1 Inledning

## 1.1 Problemformulering

Motivated by the need to benefit clients and to deliver on the values of their profession, they [the social workers] found that they were unable to do so from within the narrow focus that has become the territory of social work practice (Greenslade 2013: 249).

Citatet berör två problem i socialt arbete idag. För det första att socialarbetare inte kan hjälpa sina klienter. För det andra att det finns ett missnöje med det för smala fokuset på sociala problem. Astvik, Welander & Isaksson (2017) har studerat detta fenomen i Sverige, och relaterar det till en situation som framstår som allt mer problematisk: omfattande personalomsättningar, påfrestande arbetsförhållanden och stora rekryteringssvårigheter. Astvik & Melin (2013) problematiserar hur socialarbetare tvingas tillämpa strategier som antingen äventyrar yrkesidentiteten, hälsan eller kvaliteten i arbetet när resurserna inte matchar kvalitetskraven.

Socionomers strävan efter inflytande över socialpolitiken har funnits lika länge som professionen själv. Visionerna om social rättvisa och social förändring är så inbäddade i professionen att engagemanget i social policy blir en central del i yrkesrollen (Gal & Weiss-Gal 2013: 1). Socialarbetares förhållandevis stora inflytande över välfärdsutvecklingen i början av 1900-talet i Sverige har uppmärksammats internationellt. Det gör det anmärkningsvärt att deras kompetens inte hörts i lika stor utsträckning de senaste decennierna, trots att välfärden genomgått stora reformer (Thorén & Salonen 2013: 144-147).

Omläggningen av välfärden som pågått sedan 90-talet har ändrat det sociala arbetet, både vad gäller innehåll och under vilka förutsättningar det kan bedrivas. Främst handlar det om New Public Management (NPM) och Evidensbaserad Praktik (EBP). Genom konkurrens, specialiseringar och kontroller ska välfärden rationaliseras. Färdiga formulär och manualer ska guida socialarbetarna mot gemensamma mål (Bergmark & Lundström 2005; 2006). Det har nu skapat oro bland socialarbetare som menar att något håller på att hända med yrkesidentiteten. Dokumentation tar över arbete face-to-face och policyarbete prioriteras ner i visioner och korta projekt. Vädjan att hitta tillbaka till uppdraget och hantera problem på en strukturell nivå växer (Baines et al. 2014).

Den rationalisering som skett sedan införandet av NPM riskerar enligt Evetts (2009) leda till avprofessionalisering av socialarbetare. Hon problematiserar hur mål och kvalitetskriterier definieras av organisationen snarare än av professionen. Dilemmat för socialarbetare är att yrkesprofessionaliteten i flera avseenden stärkts, men att man arbetar i kontexter som är politiskt och organisatoriskt styrda.

Gal & Weiss-Gal (2013) använder begreppet *policy practice* för att studera hur socialarbetare påverkar social policy. Problemet i Sverige kan, enligt Thorén & Salonen (2013: 154) vara att möjligheterna till *policy practice* är begränsade, varpå många lämnar sina uppdrag. Samtidigt finns det få studier om hur socialarbetare i Sverige utövar *policy practice*, och vad de anser att problemet är.

Vi har visat hur forskningen belyser att det svaga inflytandet i social policy skapar problem både för socialarbetarna det berör och för socialt arbete i stort. Vi har betonat hur välfärden genomgått stora reformer och står inför svåra utmaningar, medan socialarbetarna inte getts utrymme att uttrycka sin kompetens. Med tanke på hur få studier som gjorts i Sverige om socialarbetares erfarenheter av *policy practice*, kommer vi bidra med berättelser om hur socionomer försöker påverka policies, riktlinjer och metoder som motsäger deras yrkesprofessionalitet.

## 1.2 Syfte & Frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka på vilket sätt socionomer utövar *policy practice* för att påverka de policies, riktlinjer och metoder som motsäger deras yrkesprofessionella värderingar. Med fokus på socionomers *röster* vill vi, med utgångspunkt i Hirschmans (1970) resonemang om *exit*, *voice* och *loyalty*, synliggöra socionomers strategier för förändring. Våra frågeställningar är:

- Vilka erfarenheter har socionomer av att utöva *exit*, *voice* och *loyalty* på arbetsplatsen?
- På vilket sätt kan *policy practice* utgöra en kompletterande strategi?
- Vilka möjligheter och utmaningar finns med att utöva *policy practice* inom organisationsprofessionen respektive yrkesprofessionen?
- Hur har mobiliseringen bland yrkesprofessionella socionomer påverkat förutsättningarna för enskilda socionomer att utöva *policy practice*?

## 2 Kunskapsorientering

### 2.1 Tidigare forskning

Under kunskapsorienteringen upptäcktes ett till synes stort utbud av forskning om socionomers organisering, men det visade sig handla om hur den påverkats av professionaliseringen. Studierna relaterar problemen i socialt arbete till införandet av NPM och EBP, och en del menar att många är oroliga över utvecklingen. Dock har nästan ingen studerat vad socionomer i Sverige tycker om förändringarna eller vilka förändringsstrategier de försöker använda. Däremot finns det några internationella sådana studier. I detta avsnitt redogör vi för forskningen som finns.

#### 2.1.1 Socionomers organisering & inflytande i social policy

I antologin *Social Workers Affecting Social Policy: An international Perspective* problematiserar redaktörerna Gal & Weiss-Gal (2013) socialarbetares minskande inflytande i social policy i flera länder. De använder begreppet *policy practice* för att uppmärksamma olika aktiviteter som socialarbetare engagerar sig i för att påverka social policy. Thorén & Salonen (2013: 144-145) bidrar med ett kapitel om hur socialarbetare i Sverige historiskt sett haft inflytande över välfärdssamhällets utveckling, men att detta inflytande avtagit. De beskriver hur socialarbetarna i början av 1900-talet var väldigt aktiva i att organisera sig, varpå de fick en tydlig röst i utformningen av det sociala arbetet. Organisationerna Centralförbundet för socialt arbete (CSA) samt Sveriges Socionomers Riksförbund (nu Akademikerförbundet SSR) bildades, och blev två viktiga aktörer i den socialpolitiska debatten. Engagemanget ledde till utvecklingen av socialt arbete som forskningsämne och profession.

Fackförbunden som opinionsbildande aktörer har försvagats i Sverige och medlemsantalen har sjunkit de senaste årtiondena (Kjellberg 2018). Lundquists (2001) samt Astviks & Melins (2013) studier visar att det inom välfärdssektorn blivit svårare att framföra synpunkter på arbetsplatsen, vare sig det rör policyfrågor eller arbetsmiljö. De problematiserar att offentligt anställda blivit allt tystare, och förklarar det som en strategi för att hantera den hårdare pressen, vilken beror på minskade resurser och en tydligare målstyrd verksamhet. Även Thorén & Salonen (2013) pekar på att socialarbetares möjlighet till påverkan har sjunkit. Författarna problematiserar att deras åsikter och kompetens inte tagits

tillvara de senaste decennierna. De argumenterar för att socionomer som arbetar nära klienter och implementerar socialpolitiska reformer, också bör vara med i utformningen av dem. Greenslade (2013) har studerat dold aktivism bland socialarbetare i Australien och belyser hur de använder sitt handlingsutrymme för att tänja på organisationens gränser. Förutsättningen var arbetslivserfarenhet och ett starkt ideologiskt eller känslomässigt egenintresse i frågan.

Backer Groenningaeter & Kiik (2012) kommer i sin undersökning om socialarbetares påverkan på social policy i Estland och Norge, fram till att socialarbetare ser problem som finns i samhället och har behov av att förstå och analysera dem i sitt arbete. De måste kunna dra kopplingen mellan klienters behov och socialpolitiska åtgärder. Organisationerna de jobbar inom har enligt författarna stort inflytande på praktikens utformning. Politiskt förändringsarbete ses som en skyldighet där socialarbetare kan utöva påtryckning från insidan. Dock påpekar de att socialarbetare begränsas i sin möjlighet att påverka den socialpolitiska utformningen då det dagliga arbetet med klienter prioriteras först. Slutsatsen blir att socionomer har inflytande på social policy i viss utsträckning, framförallt då de fungerar som talesperson för, samt samarbetar med brukarna. De kräver tid och resurser för att kunna utföra sina jobb och utövar påtryckning för att uppehålla och stärka ett välfungerande socialt arbete (ibid).

Få studier har gjorts i Sverige kring socionomers organisering under senare år. Det finns en pågående studie som berör nya former av organisering, nämligen via sociala medier. Enligt Ryan Bengtsson (2018: 165-174) har många inom offentliga sektorn börjat organisera sig kring olika frågor via sociala medier. Flera nätverk har bildats, bland annat av socionomer som vill påverka allt från arbetsmiljö till socialpolitisk förändring. Rörelsen "Nu bryter vi tystnaden" studeras, som under åren 2011-2015 var ett opinionsbildande nätverk för socialarbetare. Nätverket startade för att påverka arbetsbelastningen samt de minskade resurserna till samhällets utsatta. Problemen härleds till reformerna inom offentlig sektor.

### 2.1.2 Socialt arbete i förändring: införandet av NPM & EBP

Under 1970-talet började en diskussion föras kring nödvändiga förändringar av det rådande välfärdssystemet och under 1990-talet förnyades stora delar av den offentliga sektorn. Framförallt handlade det om införandet av styrsystemen NPM

som skulle innebära effektivisering och ett mer resultatstyrt arbete. Resurserna till den offentliga sektorn minskade och flera områden privatiserades. Genom konkurrens, specialiseringar och tydligare kontroll skulle välfärden rationaliseras (Bergmark & Lundström 2006: 127-128).

Så småningom introducerades också argumenten för EBP, vilket förklaras som att den åtgärd med bäst evidens ska användas. I praktiken innebär det ofta formulär eller manualer som ska guida socialarbetare mot gemensamma mål (Johansson, Denvall & Vedung 2015: 72). Enligt Bergmark & Lundström (2006) är dilemmat att professionaliseringen varken drivits av yrkesutövare eller forskare i socialt arbete. De menar att EBP måste förstås med sin bakgrund i 80-talets NPM-idéer, när den offentliga sektorn började styras utifrån ekonomiska förklaringsmodeller. De introducerades som svar på vissa problem, men i efterdyningarna har det skapats nya. Författarna tror att utvecklingen av EBP nu kan gå åt två håll. Antingen mot en inifrånstyrning där yrkesutövarna får vara med och inhämta kunskap, eller en utifrånstyrning där det sociala arbetet mäts och kontrolleras med standardiserade metoder. Den senare implementeringen riskerar att vi mäter fel saker, eller försöker mäta saker som inte går att mäta. Likt Bergmark & Lundström (ibid.) problematiserar Liljegren & Parding (2010) detta dilemma, men utifrån begreppen organisations- och yrkesprofession. De menar att de ökade kontrollerna leder till en organisationsprofessionalitet som underminerar yrkesprofessionella socionomers handlingsutrymme och kompetens.

Även Thorén & Salonen (2013: 148-149) problematiserar att det skett en ökad specialisering i socialt arbete. Övergripande sociala problem blir uppdelade i små problemområden. Istället för att ta ett samlat grepp är många insatser begränsade till ett enskilt område, där varje socialarbetare arbetar med sin spetskompetens. Detta har skapat dilemman i den professionella rollen för socionomer. De som har ett holistiskt synsätt på sociala problem blir alltmer motarbetade. Det kan få konsekvensen att socialarbetare hindras från att se den övergripande bilden av ett socialt problem och kan inte komma med mer än kortsiktiga lösningar. Samtidigt har socialarbetarna varit tysta och författarna menar att socionomernas åsikter och kompetens inte tagits tillvara. Bergmark & Lundström (2005: 126-127) ser specialiseringen som en av de mest genomgripande trenderna inom individ- och familjeomsorgen i Sverige, vilket lett till en distans mellan socialarbetare och



klienter. I sin studie betonar de att utvecklingen går i motsatt riktning mot den helhetssyn som tidigare förespråkats.

Baines et al. (2014) belyser en oro som börjat sprida sig bland socialarbetare och menar att något håller på att hända med yrkesidentiteten. Det handlar bland annat om att dokumentation tar över arbete face-to-face eller att opinionsbildning och policypåverkan prioriteras ner i målbeskrivningar och korta projekt. De framhäver en önskan bland socialarbetare om att hitta vägar tillbaka till själva uppdraget och hantera sociala problem på en mer strukturell nivå.

Astvik, Welander & Isaksson (2017) beskriver en utveckling där den nya styrningen med ökad användning av standardiserade system, administration och kontroll har inneburit ökade arbetskrav samt att den professionella verksamheten och dess behov hamnar i skuggan av vad som anses bäst för organisationen. Astvik & Melin (2013) ifrågasätter dock att ansvaret att hantera dessa problem har decentraliserats till den enskilde socialarbetaren. När resurserna inte matchat de kvalitetskrav som ställs har socialarbetare tvingats tillämpa strategier som antingen äventyrar yrkesidentiteten, deras egen hälsa eller kvaliteten i arbetet.

## 2.2 Hur vår studie bidrar till kunskapsläget

Inga fullständiga studier finns ännu om socionomers inflytande över social policy i Sverige. Thorén & Salonen (2013) och Ryan Bengtsson (2018) håller på att skriva om det på olika sätt och har publicerat varsitt kapitel i två separata antologier, men inte heller dessa berör ämnet på samma sätt som vår studie gör. Den bidrar med berättelser från socionomer inom olika områden, som på olika sätt försöker påverka policies, riktlinjer och metoder som motsäger deras yrkesprofessionalitet – både på och utanför arbetsplatsen.

## 3 Teori

I detta kapitel kommer studiens teoretiska utgångspunkter presenteras. Vi har valt att utgå ifrån Hirschmans (1970) teori om *exit*, *voice* och *loyalty* då denna teori på lämpligt sätt visar på olika sätt socionomer kan agera på arbetsplatsen för att göra sina röster hörda kring policies, riktlinjer och metoder som används. Vi har i analysen även applicerat begreppen *yrkes- och organisationsprofession* samt *policy practice*. Kapitlet avslutas med ett avsnitt där vi diskuterar teoriernas samspel, dess för- och nackdelar samt hur de alla fyller ett syfte för denna studie.

### 3.1 Hirschman: Exit, voice & loyalty

Hirschmans teori (1970) kretsar kring hur människor, som arbetstagare, konsumenter eller medborgare reagerar på en försämring av kvalitén hos en organisation, ett företag eller ett land. Hirschman (1970) identifierar tre olika strategier vilka är *exit*, *voice* och *loyalty*. Ursprungligen utvecklades dessa för att förklara företeelser inom det ekonomiska området men har sedan tillämpats på en rad olika verksamheter (Farrel 1983: 597). I vår undersökning har teorin anpassats till de strategier eller handlingar som nyttjas för att försöka göra skillnad när en organisations metoder enligt anställda inte fungerar. Detta kan ske på två sätt, antingen genom att en medarbetare lämnar en arbetsplats (*exit*) eller att hen protesterar (*voice*). Det finns även ett tredje alternativ vilket är att stanna och vara lojal (*loyalty*) med den organisation man verkar inom, trots missnöje (Hirschman 1970: 76). Nedan följer en mer ingående förklaring av de tre olika strategierna.

#### 3.1.1 Exit

*Exit* innebär att lämna eller att begära utträde och med det menas en anställds beslut om att överge en organisation till förmån för ett annat alternativ. Det kan finnas många orsaker till att lämna en organisation, men genom *exit* använder arbetstagaren arbetsmarknaden i en protest vilket eventuellt gör att organisationen tvingas till en förändring. *Exit* kan både innebära att en anställd lämnar hela organisationen eller en särskild roll på arbetsplatsen i förmån för ett annat jobb internt, om det görs i protest. Den som en gång lämnat en organisation (*exit*) har förlorat möjligheten att göra sin röst hörd (*voice*) men inte tvärtom. *Exit* kan på så sätt ses som det sista alternativet för en anställd som försökt protestera internt men

inte fått gehör. Detta betyder alltså att den som lämnar en arbetsplats förlorar chansen till protest (*voice*) på den arbetsplats hen sagt upp sig från. Däremot kan personen som lämnat skapa en reaktion och få en förändring i organisationen (Hirschman 1970: 21-25).

### 3.1.2 Voice

Med *voice* menas att en anställd vid missnöje försöker göra sin röst hörd för att skapa förändring. Att använda strategin *voice* istället för *exit* innebär att arbetstagaren konkret försöker förändra på arbetsplatsen, i vårt fall hur socionomer genom *voice* kan förändra policies, riktlinjer eller metoder. Det kan ske på olika sätt och olika starkt, från synpunkter till högljudd protest. Däremot är målet alltid att åstadkomma förbättringar som personen eller en grupp av kollegor tror på (Hirschman 1970: 30-32). *Voice* kan innebära både individuell eller kollektiv protest till en chef eller auktoritet för att försöka skapa förändring i organisationen. Det kan som sagt handla om olika typer av handlingar eller protester, även att exempelvis organisera sig och bilda opinion (ibid). Kraften i *voice* stärks om det samtidigt finns möjlighet till *exit*, samtidigt som *voice* är det enda sättet att skapa förändring om *exit* är en omöjlighet. Om en anställd lämnat en organisation försvinner även hennes möjlighet till förändringsarbete (*voice*) internt. Däremot finns det fortfarande en chans att till påverkan genom protest utifrån, exempelvis genom media och sociala medier efter det att man slutat (Hirschman 1970: 33-35). I vårt fall kan det handla om en socionom som slutat på en arbetsplats men som fortsätter påverkansarbetet kring professionen via opinionsbildning. *Exit* och *voice* kan alltså både ersätta och komplettera varandra beroende på situation (ibid).

Hirschman (1970: 40-41) beskriver att om konsekvenserna av *voice* blir för höga för den anställde i form av sanktioner på arbetsplatsen såsom utfrysning från kollegor eller tillsägelser från chefen kan *exit* vara en lättare alternativ och fler anställda kommer lämna om missnöje uppstår. Om båda alternativen *voice* och *exit* finns uppfattar många *exit* som det enklare alternativet då *voice* kräver en större ansträngning och hela tiden utvecklas på olika sätt. På så sätt menar Hirschman (1970: 38-39) att om alternativet *exit* finns kan det stoppa alternativet *voice* och även chansen till utveckling och förändring i en organisation.

### 3.1.3 Loyalty

*Loyalty* handlar om den anställdas koppling till en arbetsplats beroende av hens idealistiska, materiella eller sociala möjligheter och investeringar i organisationen. En ovilja till *exit*, även när individen missgynnas eller går emot sina principer inom organisationen är ett tecken på lojalitet (Hirschman 1970: 76-77). Ett lojalt uppträdande på arbetsplatsen kan vara en taktisk strategi för att öka chansen att senare kunna utöva *voice*, samtidigt som det förutsätter en anknytning till organisationen som prioriteras över de individuella maximala intressena (Hirschman 1970: 77-78). *Loyalty* kan även bero på bristen på alternativa arbetstillfällen samt om den anställda har väldigt mycket att förlora på att lämna (*exit*). Till skillnad från *exit* och *voice* är *loyalty* inte en strategi som leder till förändring utan snarare en icke-handling som kan vägas mot förtjänster och konsekvenser av *exit* och *voice* (Hirschman 1970: 77-79). En anställd med en stark känslomässig anknytning till arbetsplatsen försöker ofta bli inflytelserik för att på så sätt kunna påverka och förbättra organisationen. På så sätt ökar sannolikheten för *voice* med graden av *loyalty* och därmed minskar även sannolikheten för *exit*. En engagerad och lojal anställd kommer alltså snarare använda *voice* än *exit*. En person som däremot inte blir inflytelserik på arbetsplatsen kan ha svårare att utöva *voice* eller *exit* då det kan vara förknippat med risker och obehag. Arbetstagare med en stark lojalitet är också mer benägna att gå försiktigt fram i sin protest (*voice*). Man vill inte sätta organisationens existens på spel utan bidra till en ömsesidig förändring (ibid).

Problemet i den svenska kontexten, handlar enligt Thorén & Salonen (2013: 154-155) om att möjligheten att använda *voice* är mycket begränsad, varpå socialarbetarna som ser problem och motsättningar, tvingas till att antingen lämna (*exit*) organisationen, eller bli lojal (*loyalty*) med den. De menar att den svenska välfärdsstatens struktur, med en stor offentlig sektor och politiskt kontrollerad social service, skapar hinder för socialarbetare att engagera sig i policyfrågor och arbeta med social förändring på en mer strukturell nivå, eftersom det i praktiken innebär att de ifrågasätter sina egna arbetsgivare.

## 3.2 Yrkes- & organisationprofessionalitet

Yrkes- och organisationsprofessionalitet beskrivs som två kontrasterande professionaliteter som tagit form inom servicesektorn. Organisationsprofessionen

är uppbyggd av hierarkiska strukturer av beslutsfattande och inbegriper standardiserade arbetsuppgifter och ansvarsområden. Den förlitar sig på externa utredningar och kontroller. Professionalitetsdiskursen används av chefer och yrkesutövare för att skapa motivation, förväntningar samt kontroll (Evetts 2009). Som en kontrast kan yrkesprofessionen förklaras i termer av kollegialt ansvar och inbegriper betydligt större autonomi och handlingsutrymme. Inom yrkesprofessionen skapas starka yrkesidentiteter och såväl utredningar och bedömningar som kontroller görs av yrkesutövarna själva. Yrkesprofessionaliteten bygger på ett långvarigt och starkt utbildningssystem, ett gemensamt vokabulär, samt att en starkt utvecklad yrkesidentitet och arbetskultur (ibid). Liljegren & Parding (2010: 276-285) menar i sin studie att införandet av NPM och EBP leder till en kamp mellan yrkes- och organisationsprofessionalitet i socialt arbete. De menar, likt Bergmark & Lundström (2006), att EBP riskerar att leda till en större organisationsprofessionalitet i och med ökade kontroller och manualbaserade arbetssätt, vilket minskar handlingsutrymmet och yrkesprofessionaliteten.

Spänningen mellan yrkesprofession och organisationsprofession kan enligt Evetts (2009: 260-261) påverka relationer till kollegor och klienter. I och med NPM och organisationsprofessionens övertagande blir marknadstänkande påtagligt. Anställdas arbete utvärderas och den enskilda insatsen ställs emot organisationens prestation. Lösningar på problem är definierade av organisationen och dess ekonomiska möjligheter, inte av etiska koder eller yrkesprofessionella. Tilliten mellan chef och arbetstagare kan bytas mot övervakning utvärdering vilket i värsta fall kan undergräva socionomens egen yrkesprofession.

### 3.3 Policy Practice

*Policy practice* myntades 1984 av Bruce Jansson och har blivit ett allt vanligare begrepp för att diskutera deltagande och påverkan inom socialt arbete. I antologin *Social Workers Affecting Social Policy: An International Perspective* definierar redaktörerna Gal & Weiss-Gal (2013) begreppet *policy practice* på följande sätt:

Activities, undertaken by social workers as an integral part of their professional activity in diverse fields and types of practice, that focus on the formulation and implementation of new policies, as well as on existing policies and suggested changes in them. These activities seek to further policies on the organizational, local, national and international levels that are in accord with social worker values (Weiss-Gal & Gal 2013: 12).

Författarna belyser att socialarbetare borde sträva efter inflytande över de policies som påverkar de klienter de möter och de kontexter arbetar inom. Social policy avser de åtgärder som staten vidtar för att ge ett lands invånare skäliga levnadsvillkor. Det kan exempelvis innebära fördelningen av ekonomiska medel, lagstiftning eller riktlinjer (Gal & Weiss-Gal 2013: 4-7). Författarna menar vidare att det borde ligga i socialarbetares intresse vara med och påverka socialpolitiken då det på längre sikt kan leda till önskad förändring och högre välbefinnande hos klienterna. De förklarar att värderingarna och visionerna om social rättvisa och social förändring är så starkt inbäddat i professionen att socialarbetares engagemang i social policy blir en fundamental del i yrkesutövningen (ibid).

Det finns tre olika förutsättningar som karaktäriserar *policy practice*. För det första syftar det till aktiviteter som utövas på de yrkesverksammas arbetsplats, men kan även innefatta social policy i bredare termer. För det andra inkluderas alla olika typer av socialarbetare. Oberoende av yrkestitel eller arbetsuppgifter kan man utöva *policy practice*. Slutligen konstateras att *policy practice* utövas på alla olika nivåer, från arbetsplatsen till socialpolitik på samhällsnivå eller till och med på den internationella arenan. Utifrån begreppet *policy practice* studerar författarna olika aktiviteter och strategier som socialarbetare använder sig av i sin yrkesutövning för att konstruera, implementera eller omforma policies så att de bidrar till social rättvisa och social förändring (ibid).

### 3.4 Teoridiskussion

Hirschmans teori om *exit*, *voice* och *loyalty* är lämplig i studien då den kan ge en tydlig bild av vilka olika strategier anställda (i det här fallet en socionomer) kan använda för att agera vid missnöje på arbetsplatsen. Teorin är tydlig och vi märkte även i arbetet med intervjuerna att de tre olika kategorierna var passande vid en kodning och analys av materialet. Det var dock ibland svårt att urskilja exakt vilken handling som tillhörde vilken kategori då de ofta är nära sammanlänkade och sker som en följd av varandra. Vi försökte lösa det genom att diskutera intervjumaterialet för att se att vi förstätt teorin och kodningen på liknande sätt.

Som Hirschman (1970) beskriver sin teori handlar det främst om strategier på arbetsplatsen. Eftersom vi även ville undersöka socionomers organisering utanför arbetsplatsen kompletterade vi teorin med begreppet *policy practice*. *Policy practice* fungerar som en övergripande begreppsapparat som innefattar såväl *exit*

och *voice*, men som samtidigt berör all sorts förändringsarbete, från arbetsmiljöfrågor till socialpolitik och förändring på ett strukturellt plan. Begreppen kompletterar på så vis varandra och *policy practice* ger möjlighet till en utvidgning av Hirschmans tre kategorier och analysområden.

Ett gemensamt ämne i intervjupersonernas utsagor var hur anpassningen till och prioriteringen av organisationen påverkade möjligheten att göra sin röst hörd. Därmed uppfattade vi begreppen *organisations-* och *yrkesprofession* som en möjlighet till ytterligare problematisering och djupare analys.

# 4 Metod

## 4.1 Metodologiska överväganden

### 4.1.1 Kvalitativ metod

Dalen (2015: 15-16) belyser att ett av de mest grundläggande målen med kvalitativ forskning är att få insikt i fenomen som rör situationer utifrån de berörda personernas egna sociala verklighet. Eftersom våra forskningsfrågor handlade om att fånga socionomers egna perspektiv och berättelser kring hur de uppfattar sitt yrke och sin profession, passar kvalitativ metod denna studie bäst. Hade studiens syfte och frågeställningar istället gått ut på att kvantifiera och generalisera utsagorna för att exempelvis dra slutsatser om vilka policies, riktlinjer och metoder socionomer tycker är fel, eller kartlägga hur många som gör motstånd och se samband kring varför, hade kvantitativ metod varit att föredra.

### 4.1.2 Ontologi & epistemologi: konstruktivism & induktivism

Precis som Bryman (2011: 40-41) resonerar i förespråkandet av studier om sociala fenomen, tar vi med den kvalitativa metoden avstånd från den naturvetenskapliga ansatsens positivistiska förhållningssätt samt deduktiva tillvägagångssätt. Istället ser vi sociala fenomen som föränderliga, konstruerade av de individer det berör och den primära kunskapskällan kommer därmed från våra respondenters uppfattningar. Just eftersom målsättningen med kvalitativ metod är att beskriva verkligheten så som aktörerna förstår och förhåller sig till den (Bryman 2011: 440) skulle vi kunnat eftersträva att i ännu större utsträckning ha socionomernas egna konceptualiseringar som utgångspunkt när vi formulerade intervjuguiderna samt när vi kodade och analyserade det transkriberade materialet. Samtidigt betonar Bryman (2011: 26-28) att induktiva processer i praktiken ofta har inslag av deduktion, då de fullständigt induktiva processerna både är tidskrävande och i många lägen onödiga. Han uppmärksammar också den kritik som finns gentemot de fullständigt induktiva processerna, nämligen att vi alltid har antaganden om vad vi letar efter och när vi forskar gör vi alltid det ur ett visst perspektiv. Utifrån dessa resonemang betonas istället att visa medvetenhet och transparens för perspektiven som används. Det induktiva förhållningssättet har vi eftersträvat på så sätt att vi inte haft någon hypotes eller teori att avfärda eller bekräfta. Flertalet



teorier och begrepp användes istället för att guida oss genom studiens olika faser. Efterhand valde vi bort de som inte passade med respondenternas utsagor och först efter att alla intervjuer var gjorda fattade vi det slutgiltiga beslutet vilken teori och vilka begrepp vi skulle koda och analysera materialet med.

#### 4.1.3 Insamling av empiri: semistrukturerade intervjuer

Intervjuer är en av de vanligaste metoderna i kvalitativ forskning och till skillnad från kvantitativa intervjuer går de ut på att forskaren ska kunna vara mer följsam och flexibel, då dennes perspektiv och förförståelser är sekundära till respondenternas (Bryman 2011: 413). Då vi var ute efter att få fram hur våra intervjupersoner tolkade och definierade sin verklighet, men ändå hålla oss till ämnet och få svar på våra forskningsfrågor, valde vi att använda oss av semistrukturerade intervjuer. Bryman (2011: 415) beskriver att forskaren med dessa intervjuer utformar en intervjuguide med förhållandevis specifika teman och förslag på frågor att förhålla sig till. Samtidigt ska de ge intervjupersonerna frihet att utforma svaren på sitt eget sätt. Utformandet av vår intervjuguide gjordes utifrån studiens syfte och frågeställningar. Vi tog även hjälp av Hirschmans (1970) teori om *voice*, *exit* och *loyalty* samt begreppet *policy practice*. Vi konstruerade även frågor kring respondenternas engagemang utanför arbetet för att se hur de förhöll sig till påverkansarbete både på och utanför arbetsplatsen. Vilka frågor vi valde att ställa, i vilken ordning vi ställde dem och hur mycket vi frågade om våra olika teman varierade beroende på vad respektive intervjuperson valde att berätta om och fokusera på. Gemensamt för samtliga intervjuer var Brymans (2011: 419-424) råd för kvalitativ intervju. Bland annat hade vi bestämt vad vi ville ha för inledande och avslutande frågor för att skapa en god relation och högt i tak. Samtliga intervjuer spelades in för att transkriberas och kodas.

Tre av intervjuerna gjordes vid ett fysiskt möte på Socialhögskolan och tre av intervjuerna gjordes över telefon, då vi kontaktat socionomer över hela landet. Båda uppsatsförfattarna närvarade vid samtliga sex intervjuer, vilka tog en timme att genomföra. Enligt (Dalen 2015: 25-27) kan telefonintervjuer vara svårare att genomföra då man inte har möjlighet att avläsa kroppsspråk och det kan vara svårare för både intervjuare och intervjupersoner att förmedla frågor och svar. Genom att förbereda oss grundligt och försäkra oss om bra ljudkvalitet hoppas vi att intervjupersonerna kände sig bekväma. Vi uppmärksammade tonfall och

nyanser men märkte inga större skillnader i svaren mellan de sex intervjuerna och anser därmed att de alla utgör ett likvärdigt underlag för analysen.

#### 4.1.4 Bearbetning av materialet: kodning & analys

Först när alla intervjuer var gjorda delade vi upp inspelningarna mellan oss och transkriberade dem, vilket resulterade i ungefär 150 sidor transkriberat material. Att inte transkribera efterhand var ett medvetet val för att minimera risken att färgas av den ene socionomens strategier när det var dags för nästa att få uttrycka sina. Transkriberingarna skrevs ut ordagrant men i den slutgiltiga texten har vi tagit bort utfyllnadsord och långa pauser. Så länge Hirschmans (1970) teori inte avvek från intervjupersonernas berättelser, beslutade vi att använda den för att koda materialet. Alla citat som handlade om *voice* placerades i ett dokument med detta kodnamn. På samma vis gick vi igenom och kopierade över det de alla sagt om *loyalty*, *exit* samt *policy practice*. Det blev därefter tydligt att vissa strategier var mer vanligt förekommande än andra, samt att den valda teorin och begreppet inte var tillräcklig för att återskapa en fullständig bild av socionomernas erfarenheter samt deras bild av vilka möjligheter och utmaningar som finns. Därav valde vi att komplettera teorin med begreppen *organisations-* och *yrkesprofession*, vilka vi blev bekanta med under kunskapsorienteringen av ämnet, men som vi då inte la så stor vikt vid. Dessa begrepp lades då även till i studiens syfte och frågeställningar. Denna omdefiniering av teori, syfte och frågeställningar går i linje med Brymans (2011: 347-248) beskrivning av den induktiva forskningsprocessen i kvalitativa studier, där man ska behandla teori som något som uppkommer av data. För att bibehålla den induktiva och konstruktivistiska ambitionen genom hela studien valde vi också att låta intervjupersonernas egna definitioner ta stor plats i analysen.

## 4.2 Urval

Eftersom kvalitativa studier inte är ute efter att generalisera sina resultat till en hel population är sannolikhetsurval varken ett nödvändigt eller det mest lämpliga urvalsalternativet. Istället rekommenderas målstyrda urval, vilket innebär att områden och intervjupersoner väljs ut utifrån kriterier som gör att forskningsfrågorna kan besvaras. Målstyrda urval görs ofta på flera nivåer (Bryman 2011: 350-351) och i vårt fall har det gjorts utifrån följande kriterier:

På den första urvalsnivån avgränsade vi oss till yrkesverksamma socionomer i Sverige, för att synliggöra erfarenheter av *policy practice* kring policies, riktlinjer och metoder som är aktuella och anses problematiska i det sociala arbetet. För att få berättelser om *policy practice* såväl inom som utanför arbetsplatsen använde vi oss av Facebook. Vi letade upp grupper där socionomer organiserat sig för att i sakfrågor diskutera eller påverka policies, riktlinjer och metoder som motsäger yrkesetiken och deras yrkesprofessionella värderingar. I de grupper vi fick godkännande av administratörerna skrev vi ett inlägg om vår uppsats, vartefter de som var intresserade fick höra av sig att de ville medverka i en intervju.

På den andra urvalsnivån - urval av intervjupersoner, valde vi ut sex yrkesverksamma socionomer, varav tre fortfarande går sin utbildning. De arbetar i olika kommuner, har olika intresseområden, olika arbetsuppgifter och har olika mycket erfarenhet. Det de hade gemensamt var att de försökt påverka policies, riktlinjer och metoder både på sina arbetsplatser och via sociala medier. Utifrån detta urval möjliggjorde vi för olika perspektiv på möjligheter och utmaningar att komma fram såväl inom som utanför arbetsplatsen.

Vi är medvetna om att de forum vi använt oss av är kritiska till hur det sociala arbetet bedrivs inom respektive område. Vi är således också medvetna om att de som ställt upp för intervju troligtvis är mer upprörda kring policyn, riktlinjen eller metoden än många av deras kollegor. Det kan riskera att vi fått en mer tendentiös bild än om vi gjort ett slumpmässigt urval på exempelvis ett och samma socialkontor. Samtidigt är syftet med studien inte att avgöra vilka policies, riktlinjer och metoder som är problematiska, eller att generalisera socionomers erfarenheter av ämnet överlag. Snarare går det ut på att synliggöra ett konkret problem, vars frågor vi menar inte kan besvaras med någon annan urvalsmetod.

### 4.3 Tillförlitlighet & Äkthet

Enligt Bryman (2011: 252-253) finns det andra sätt för att bedöma en kvalitativ studies tillförlitlighet än genom validitet och reliabilitet då dess kriterier bör vara helt andra än de för en kvantitativ studie. Det beror på att reliabilitets- och validitetskriterierna bygger på att det är möjligt att dra slutsatser kring en bild av verkligheten, vilket är svårt och kanske inte heller målet med en kvalitativ studie. Istället pekar han på Lincolns & Gubas förslag på två grundläggande kriterier för bedömning av en kvalitativ undersökning. Det första är paraplybegreppet

*tillförlitlighet* med underrubrikerna *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* samt *möjlighet att konfirmera och styrka*. Det andra kriteriet är *äkthet* (ibid). Vi kommer i vår redogörelse av studiens tillförlitlighet förhålla oss till dessa.

*Trovärdighet* innebär att säkerställa att studien genomförts i enlighet med de regler som finns och att bekräfta att man uppfattat respondenternas svar på rätt sätt (Bryman 2011: 354-355). Under arbetet har vi utgått från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer samt använt inspelningsinstrument för att öka möjligheterna att återge samtalen på ett korrekt sätt. Vid transkriberingen har vi ordagrant skrivit våra egna och respondenternas ord samt läst igenom varandras transkriberingar för att kontrollera att vi uppfattat utsagor på samma sätt.

*Överförbarheten* säkerställs genom att resultaten av en studie ska kunna överföras till en annan miljö och tidpunkt. Inom kvalitativ forskning brukar det handla om ett intensivt studium av en liten grupp och handlar om att ge en så grundlig och fyllig redogörelse som möjligt av den empiri som finns för att kunna bedöma överförbarheten (Bryman 2011: 355). Eftersom policies, riktlinjer och metoder i socialt arbete ständigt förändras innebär det att vi endast kan synliggöra hur socionomerna vi intervjuat beskriver situationen i denna nuvarande kontext. Det blir svårt, om inte omöjligt, att jämföra den med en annan framställning av andra personer, i en annan tid och på en annan plats. Med detta sagt är vi medvetna om att vi förhåller oss till en liten del av diskursen och endast bidrar till en begränsad del av den. Givetvis skulle statsvetenskapliga, ekonomiska, juridiska, antropologiska, kulturgeografiska eller psykologiska studier bidra till ytterligare förklaringar till varför situationen ser ut – eller beskrivs, som den gör. Dock är det utanför vårt område och skulle en vilja nyansera ämnet utifrån något av dessa perspektiv krävs andra metoder och frågeställningar.

För att öka studiens *pålitlighet* ska hela studiens process tydligt redovisas. Läsaren ska kunna följa hur undersökningen bedrivits för att sedan bedöma pålitligheten (Bryman 2011: 355). Vi har redovisat och motiverat val av ämne, metod och tillvägagångssätt. Det ger ökad förståelse samt höjer pålitligheten.

Med *möjlighet att styrka och konfirmera* menas att forskaren bär med sig insikten om att det inte går att uppnå en fullständig objektivitet i samhällsforskning. Man ska inte medvetet låta egna åsikter eller värderingar påverka resultatet av studien (Bryman 2011: 355-356). Vi har under studiens gång strävat efter att ha ett objektivt förhållningssätt till den information vi tagit del av.

Vi har även i så hög grad som möjligt försökt undvika att påverka intervjupersonernas svar. Dock är vi medvetna om att fullständig objektivitet är näst intill omöjligt att uppnå då alla bär på någon typ av förförståelse.

*Äkthet* handlar om studiens autencitet, med andra ord om studien ger en rättvis bild av de åsikter och uppfattningar som framkommit bland de som intervjuats. Det berör också om deltagarna själva fått större insikt och eventuellt kunnat förändra sin situation (Bryman 2011: 356-357). Genom inspelning och ordagrann transkribering har vi försökt skapa förutsättningar för att ge en så rättvis bild som möjligt. Det är något vi även tänkt på under analysen. Vi har erbjudit intervjupersonerna att ta del av den färdiga studien vilket kan ge ökad insikt och förståelse för sin egen och andras situation.

## 4.4 Forskningsetiska överväganden

De etiska övervägandena har gjorts utifrån Vetenskapsrådets (u.å) riktlinjer kring information, samtycke, konfidentialitet och nyttjandekrav:

I enlighet med informationskravet har vi genom en kort informationstext informerat berörda om forskningens syfte samt hur intervjun ska gå till. Deltagande har varit frivilligt och kunnat avbrytas när som helst vilket respondenterna fått information om innan intervjun startade.

I enlighet med samtyckeskravet har alla haft möjlighet att bestämma över sin medverkan. Då flera av intervjuerna skett över telefon har samtycke getts muntligt efter att deltagaren fått veta syfte, tillvägagångssätt samt villkor för delaktighet.

I linje med konfidentialitetskravet har allas uppgifter behandlas med största möjliga konfidentialitet. Genom att anonymisera personuppgifter i anteckningar, transkriberingar och den färdiga uppsatsen, samt informera om sekretessen, har vi följt Vetenskapsrådets regler även för detta krav. I uppsatsen har vi avidentifierat respondenterna genom fiktiva namn. Yrkesroller och engagemang beskrivs i generella termer. Var i Sverige de arbetar framkommer inte.

Slutligen kommer inga uppgifter som framkommer under studien användas för något annat än forskningsändamålet, vilket är den huvudsakliga regeln i nyttjandekravet. Det inbegriper också att personuppgifter inte får användas för beslut eller åtgärder som påverkar den enskilde, exempelvis av sociala myndigheter. Efter studien är avslutad kommer allt material raderas och förstöras för att garantera ett fortsatt skydd för respondenternas identitet.

## 4.5 Arbetsfördelning

Arbetet har fördelats jämnt mellan oss under hela processens gång. Vi har alltid suttit tillsammans och arbetat, förutom under transkriberingen och kodningen. Under transkriberingen delade vi upp materialet mellan oss, men kontrollerade varandras material så det stämde med inspelningarna. Under kodningen delade vi upp intervjuerna, vartefter vi läste varandras kategorier för se så vi tolkat citaten på samma sätt. Några justeringar gjordes kring vilka citat vi ville ha under vilka teman. Hela analysen har skrivits gemensamt.

## 5. Analys

Empirin i form av intervjuer analyseras utifrån Hirschmans (1970) teori om *exit*, *voice* och *loyalty* i varsitt avsnitt. Därefter analyseras de utifrån begreppen *organisations- och yrkesprofessionalitet* samt *policy practice*. I kapitlet knyts analysen även till den tidigare forskningen som presenterades i kapitel två.

### 5.1 Exit

En anställd som gör *exit* lämnar en arbetsplats i protest, ibland till förmån för ett annat alternativ. Orsakerna till att överge organisationerna kan vara många men handlar om någon typ av missnöje eller protest i vilket arbetstagaren använder *exit* som ett tillvägagångssätt för att visa sin frustration. Eventuellt kan det leda till uppmärksamhet från arbetsgivaren och visa sig i en förändring (Hirschman 1970: 21-23). Det var inte många av våra intervjupersoner som hade egna erfarenheter av *exit* men några berättade om hur de lämnat sin arbetsplats på grund av att de inte känt sig lyssnade på, varit obekväma med sin arbetssituation eller haft en för hög arbetsbelastning. Ofta hade *exit* föranletts av ett försök att påverka genom *voice* som inte räckt till, varpå *exit* setts som det enda kvarvarande alternativet.

Ylva gjorde motstånd på arbetsplatsen genom att säga ifrån till sin arbetsgivare, vilket ledde till att arbetsgivaren försökte tysta henne genom hot att sluta:

Och antingen så skulle jag gå på dem (på arbetsgivarens linje) eller så skulle jag bli omplacerad till [namn på stad]. Och just då va jag.. då bodde jag liksom ensam med min son. Jag kunde ju inte sitta och pendla till [namn på stad], och det visste de ju.. [...] Så det va mitt första möte med det. Och det tog jäkligt lång tid att komma igen ifrån. Och det va så jag hamnade inom socialtjänsten. Jag var ju tvungen att i vild panik börja söka jobb (Ylva).

Ovanstående citat visar inte på ett exempel där man slutat på eget initiativ för att göra protest. Däremot visar det på en handling som går ut på att man i sitt arbete vägrar gå emot grundläggande lagar och regler, eller sina yrkesprofessionella värderingar. Senare kom Ylva att använda strategin *exit* även på eget initiativ:

Sen hade vi ju alltid för mycket att göra och det va ju det som gjorde att jag slutade som barnutredare. [...] Därför att jag kände att det här går inte. Jag kan inte hålla det här arbetstempot. [...] Så då började jag på mottaget och det va ju jättelugnt men där hade jag en jättedålig chef istället. Så då bytte jag kommun (Ylva).

På hennes nuvarande arbetsplats genomgick de en omorganisering som bland annat skulle innebära färre gruppleddartjänster. Hon förstod att det skulle leda till mer arbete per gruppleddare och att hon behövt göra avkall på kvaliteten i arbetet:

Jag tackade nej till den här tjänsten och jag har faktiskt inte ångrat det en enda sekund, trots att det också innebar att jag blev ju av med gruppleddartjänsten. Så nu är jag ju handläggare, igen. [...] Och, det känns jättetråkigt därför att jag sitter på jättemycket kompetens som kommunen inte tillvaratar. Men jag känner att ur mitt perspektiv så har jag ändå stått upp för nån slags princip om socialt arbete.. Det finns så himla mycket kunskap (Ylva).

Även Majken reflekterar kring att använda exit som en strategi för förändring:

Ibland är det ju så att man måste välja för att kunna leva med sig själv så att jag kan inte jobba inom en organisation som utvecklats i en riktning som är omänsklig. Då kanske det är bättre att jobba med något annat (Majken).

Detta betyder alltså att den som lämnar en arbetsplats förlorar chansen till protest på den arbetsplats hen sagt upp sig från. Däremot kan faktumet att personen lämnat skapa en reaktion och en förändring i organisationen (Hirschman 1970: 22-25). Endast utifrån intervjupersonernas utsagor är ledningens reaktioner eller *exits* påverkan på organisationen dock inget vi kan resonera kring.

Enligt Hirschman (1970: 77-78) är det vanligt att personer som har ett starkare engagemang på en arbetsplats ofta försöker avancera eller byta arbetsuppgifter för att kunna påverka mer, alltså kunna utöva *voice*. På så sätt kan de olika strategierna bindas samman och påverka varandra. Ylva berättar exempelvis hur hon sökt sig från en tjänst som socialsekreterare för att bli utvecklingsledare, och på så sätt kunna påverka mer. Det är ett exempel på *voice* men även *exit*. Dilemmat blir att hon måste byta uppdrag och bryta sin kontakt med brukarna för att kunna förändra sådant som har med arbetet att göra:

Faktum är att jag håller på och söker mig bort från själva klienthandläggningen. Jag har sökt ett jobb som utvecklingsledare [...] Det är ju att man utvecklar socialtjänsten i den kommun där man jobbar. Så till exempel, saknas ett kvalitetsledningssystem då tar man fram det (Ylva).

## 5.2 Voice

Med *voice* menas att en anställd vid missnöje försöker göra sin röst hörd till en chef eller auktoritet för att försöka skapa förändring i organisationen. Det kan ske



på olika sätt och olika starkt, från synpunkter till högljudd protest eller handling (Hirschman 1970:30-32). Samtliga av våra intervjupersoner hade haft erfarenhet av detta. Till exempel berättar en socionomstudent med erfarenhet av barnavårdsutredningar från sin verksamhetsförlagda utbildning (VFU) följande:

Det här med att man i barnavårdsutredningar alltid ska va två i ett ärende, det var ju en sån grej att man jobbade ofta själv, men det va en grej som folket där gick samman för och krävde förändring på. Och att man gick samman för det i kontakt med cheferna, och i nya ärenden att man backade upp varandra [...] och det blev faktiskt bättre under den tiden jag va där (Ana).

Majken, som tidigare var föreståndare för ett behandlingshem för missbrukare var irriterad på socialtjänstens krav på kortsiktig kostnadseffektivitet och att de började föreslå alltför korta behandlingstider. Hon visste att de tyckte hennes mottagning var bra och vågade då säga ifrån:

Då kan vi inte ta emot de här personerna som har så komplex problematik, att det inte är schysst att ingjuta hopp för människor om de inte får en ärlig chans (Majken).

En av våra andra intervjupersoner beskriver hur de får möjlighet att diskutera konkreta ärenden med chef och kollegor, men att det finns lite utrymme att vara med och forma policier och metoder som de använder i allmänhet:

Vi har ju möten en gång i veckan när jag jobbar under en längre tid, där man då har chansen att dra ärenden med varandra om man tycker något är svårt. Så kan man diskutera hur man ska lösa det och liksom då detta argumentet har jag på denna sidan och å andra sidan känner jag såhär också. Hur man ska göra i det.. Så sånt kan man ju dra, men inte annars vad det gäller policier eller metoder (Carin).

Ylva, som då var ungdomsutredare berättar hur hon försöker meddela chefen om hur den höga arbetsbelastningen påverkar kvalitén i arbetet:

Och jag försökte lyfta de här frågorna hela tiden om att vi hinner inte utreda ungdomarnas bakgrund, vi hinner inte utreda hur de mår här och nu, vi missar saker för att vi har för mycket att göra. Vi hinner bara springa på det som är akut (Ylva).

Berättelserna ovan är tydliga redogörelser för erfarenheter av *voice* då de pekar på att de yrkesverksamma socionomer vi intervjuat på olika sätt framfört åsikter till ledningen med syfte att skapa förbättringar på arbetsplatsen.

Som Hirschman (1970:30-32) påpekar, måste inte strategin *voice* enbart innebära att man med sin röst säger ifrån. Det kan även vara att man med handling

protesterar mot hur arbetet bedrivs av en chef eller av andra kollegor. En av våra intervjupersoner förklarar hur hon genom medveten handling försöker förändra ett hårt och opersonligt samtalsklimat gentemot klienterna:

Ja och att man föregår med lite gott exempel för när vi arbetar i öppet kontorslandskap så hör ju hela arbetsgruppen hur man pratar med klienterna. Och då märker man att vissa lyssnar lite extra och jag tror att det är lite sånt som behövs. Att man visar att det finns andra sätt att vara på som socionom (Carin).

Utifrån våra intervjupersoners erfarenheter ser vi också hur deras ifrågasättande tagits emot och hanterats på olika sätt, vilket bekräftar det som Lundquists (2001) samt Astviks & Melins (2013) studier visar, nämligen att det inom offentlig sektor är svårt att framföra åsikter och uppfattningar om de inte går i linje med ledningen och den målstyrda verksamhetens inriktning. Carin berättar:

Vissa är bra på att lyssna, vissa är inte lika bra faktiskt. Så det är väldigt individuellt. [...] Jag vet till exempel att jag har haft kollegor som inte mått så bra och som har försökt prata med chefen om det och så får man liksom inte den hjälpen man förväntade sig (Carin).

Även Elin berättar om huruvida det är möjligt att säga ifrån om något känns fel:

För det mesta är det det. Men på en annan arbetsplats kände jag att det inte allt var populärt att man skulle komma med andra synpunkter. Jag känner mig lite friare i denna (Elin).

Ylva berättar om hur hon och hennes kollegor, vid flertalet tillfällen, bara blivit ignorerade när de sagt ifrån om saker till sin före detta chef:

Jo asså vi pratade sinsemellan och flera av dem försökte själva lyfta till henne på olika sätt att det går inte, det är flera som mår jättedåligt för stressen är för stor, ni måste göra någonting, du måste lyfta det här uppåt. Ehm.. och sen.. även när konflikten var ett faktum så försökte de ju liksom.. hade på handledning där de försökte prata med henne om liksom hennes ledarstil och hennes chefskap och så, att ja vad hon höll på med, men det gick ju inte in. Det va bara tvärstopp (Ylva).

Jag försökte också göra två stycken Lex Sara-anmälningar. [...] Båda stannade hos avdelningschefen och kom aldrig vidare (Ylva).

Och de gånger som Ylva blivit lyssnad på har hon ofta behövt säga ifrån väldigt högt och länge innan hon fått gehör av chef eller ledning:

Och sen är det ju också såhär att rätt mycket av de grejer som jag drivit, har ju de fattat sen att jag har rätt i.. Det är ju bara det att jag varit lite liksom snabbare...så...det behövs att man påtalar ett antal gånger (Ylva).

Hirschman (1970: 40-41) problematiserar att det också kan finnas konsekvenser och utmaningar med att använda *voice*, som ibland kan bli mer eller mindre märkbara för den anställde i form av sanktioner, såsom utfrysning eller tillsägelser. Ibland har sanktionerna blivit väldigt påtagliga för våra intervjupersoner. Ylva berättar om tre tillfällen, på två olika arbetsplatser då konsekvenserna blivit stora av att hon försökt säga ifrån:

Och jag ifrågasatte ju de här sakerna och till slut blev jag inkallad på ett möte där jag fick höra att jag var illojal mot företaget [...] och antingen så skulle jag gå med på dem eller så skulle jag bli omplacerad (Ylva).

Det slutade ju med att jag blev inkallad på samma typ av samtal. Jag blev inkallad på samtal med henne och hennes högre chef och så får jag höra att jag ska rätta in mig i leden, jag ska rätta in mig i hierarkin, jag ska veta min plats i ledet. Asså det va helt absurt (Ylva).

Som till exempel att vi saknade ett kvalitetsledningssystem vilket det är lag på sen 2012. [...] Och när jag försöker lyfta de här sakerna så återigen blir jag liksom tystad (Ylva).

Elin upplever att individuell lönesättning kan utgöra hinder för personer att göra sin röst hörd på arbetsplatser:

För är du motvalls alltid, alltså säger du din mening syns det [...] och då kan det uppfattas som att du går emot och är jobbig, motsträvig [...] Då kan det leda till att du inte är en av dom medarbetarna som ska ha den högsta påslag på lönen när det är lönesamtal. Jag tycker det har jättestor betydelse (Elin).

Elin berättar om sin upplevelse av hur stor skillnaden blev på responsen från ledningen före och efter att hon blivit fackligt aktiv:

Och det är hemskt alltså men man känner av att det man säger tas på mer allvar, för de är rädda för att jag representerar facket. [...] På en annan arbetsplats där jag bara var en helt vanlig socialsekreterare, där fick jag konsekvenser för att jag sa min mening om ett ärende och det blev jättejobbigt för då fick jag samtal av chefen.. och det var inte någon större grej men det blev en bestraffning (Elin).

Ofta upplevde våra intervjupersoner att de stred i ensamhet och inte blev uppbackade av kollegor. Till exempel frågade vi Elin som var fackligt aktiv, om hon kunde hjälpa sina kollegor att säga ifrån, varpå hon svarade:

Ja det kan jag göra ibland men det är inte säkert att om man lyfter en fråga som dom har tänkt och grubblat på att man får gehör när man är på APT så man blir ensam där med det. [...] ja dom pratar då bara vid sidan om (Elin).

Intervjupersonerna nämnde även flera exempel på vilka möjligheter det faktiskt finns med att öppet uttrycka sina åsikter på arbetsplatsen och att det kan leda till förändring. Den gemensamma nämnaren bland utsagorna handlade då ofta om att socialarbetare gått samman för att tillsammans förändra arbetssituationen och skapa ett mer kraftfullt motstånd.

Man jobbar i motvind på något sätt [...] Därför tror jag det handlar om att man på en arbetsplats behöver gå samman för att förändra normer, rutiner och arbetssätt och sånt som jag tror behöver förändras för att man som enskild socialarbetare ska ha möjlighet att göra det [...] Det kan ju vara med facken, att man liksom trycker på och verkar för interna förändringar kring hur man faktiskt jobbar (Ana).

Sen kanske jag hade vågat säga det om jag hade jobbat där lite längre men så...och det kanske man vågar göra om man känner att man har arbetskollaboratorer och en chef som öppnar, är lyhörda eller på något sätt har samma värderingar som en själv (Joakim).

För att påverka i en sådan fråga måste man gå ihop och vara många. [...] Men för det behövs också mycket ansträngning, man måste bilda opinion och få folk med sig (Elin).

De som jag har fått mest stöd utav i min vilja att utveckla det här, det är ju det här unga gänget som engagerat sig fackligt [...] De är inte så rädda för att gå till chefen [...] Jag tror att man har blivit mer hörd på än tidigare generationer liksom [...] Att yngre generationer har fått ta mer plats, de har lärt sig det här kritiska tänkandet, och har inte samma känsla för det här med auktoriteter (Ylva).

Och så ger hon exempel:

Nu har vi ett jättevasst skyddsombud, en ung tjej, statsvetare, som direkt gör det liksom. Tvingar dem att göra om och göra rätt. [...] Och så blir hon inkallad på möte och då sitter avdelningschefen där och ni kan inte bestämma hur vi.. Jo det är faktiskt det vi kan, enligt lagstiftning. Annars så får jag tyvärr ta vidare det här till arbetsmiljöverket (Ylva).

Även chefens ansvar för arbetsmiljön och utveckling på arbetsplatsen är något som poängteras, både av våra intervjupersoner och i tidigare studier. Astvik & Melin (2013) ifrågasätter att ansvaret att hantera dessa problem decentraliserats till den enskilde socialarbetaren, något som Carin också betonar:

Jag tänker att mycket hänger på cheferna, men sen är det ju svårt med den här arbetsplatskulturen för det är ju liksom någonting som nedärvs för varje ny generation som kommer in. [...] Det krävs ju att någon ifrågasätter. Och den som har störst makt att ifrågasätta, det är ju kanske chefen då. Att man har makt att sätta tonen för arbetsgruppen. Faktiskt (Carin).

Även Majken reflekterade över sitt ansvar som chef, och vi frågade henne vad hon hade gjort för att skapa delaktighet och högt i tak för sina medarbetare:

Att man använder sig av varandra i arbetsgruppen. [...] ha våra egna etiska koder [...] så jobbade vi med det och tog fram [...] när vi väl kom igång så att det blir ju bra diskussioner som i sin tur kan göra att jobbet känns mer begripligt och mer meningsfullt (Majken).

Om en anställd lämnat en organisation försvinner dennes möjlighet till att utöva *voice* internt. Däremot finns det fortfarande chans till att påverka genom protest utifrån, exempelvis genom media (Hirschman 1970:33-35). Även det gav några av våra intervjupersoner exempel på. Framförallt pratade de om diskussionsforum på sociala medier och debattartiklar som framgångsrika strategier för att göra sina röster hörda kring sin nuvarande eller tidigare arbetsplats:

Då var det faktiskt så att föreläsaren frågade om hon fick publicera en av mina tentor där jag skriver just om det här med ekonomiferingen och [...] tittat på risk och skydd och kan klart och tydligt se att riskerna är större än skyddet, men jag kommer ändå inte kunna gå på det därför att jag har inte utrymmet (Ylva).

Och jag har skrivit någon debattartikel ibland just kring missbruk. Ja även inom assistansen också förresten (Majken).

Samma intervjupersoner menar också att det skulle behövas att fler använde *voice* på liknande sätt, både för att höja statusen på yrket och för att skapa medvetenhet i samhället för våra klienters situation:

Jag tror att vi socionomer behöver organisera oss och börja skriva debattartiklar, vi måste börja göra vår röst hörd. För att höja statusen på vårt yrke också. Och för att det ska va kul att fortsätta jobba med det (Ylva).

Vi har det privilegiet liksom, att vi har fått förtroende av en massa människor att vara nära dom då måste vi kunna vara en megafon ibland [...] Jag menar läkare är ju inte tystlåtna när det kommer till att de ska bevaka sina revir och intressen och pengar till det ena eller andra (Majken).

Sammanfattningsvis visar våra intervjupersoners utsagor på flertalet möjligheter och utmaningar med att använda *voice*, både på och utanför arbetsplatsen. Många gånger handlade utmaningarna om en osäkerhet på den egna kompetensen och att det kunde vara svårt att sätta fingret på vad som var fel i policyn, riktlinjen eller metoden i fråga. Men trots osäkerheten och rädslan för sanktioner har de vi

intervjuat stått upp för sin yrkesprofession och för det sociala arbetet på olika sätt. Carin förklarar vad som motiverade henne att våga höja sin röst och säga ifrån:

Dels att socialförvaltningen ska va det yttersta skydds nätet och att det handlar om omsorg för människor. Det aldrig får komma i skymundan framför andra saker. Att bara för att någonting är lagligt betyder inte det att det är moraliskt, och det va de här moraliska aspekterna av arbetet som det kompromissades med. Och det va liksom inte jättetydligt, men det va tydligt att man kände det. Man kände att det va fel. Så då va det ju den känslan man fick agera på (Carin).

### 5.3 Loyalty

*Loyalty* handlar om anställdas koppling till en arbetsplats beroende av idealistiska, materiella eller sociala investeringar i organisationen. Till skillnad från *exit* och *voice* är inte *loyalty* en strategi som nödvändigtvis leder till förändring, utan en icke-handling som kan vägas mot förtjänster och konsekvenser av *exit* och *voice*. En ovilja till *voice* eller *exit*, även när individen missgynnas eller går emot sina principer är ett tecken på *loyalty* (Hirschman 1970: 76-78). Intervjupersonernas berättelser illustrerar någon typ av anpassning till arbetet för att orka jobba vidare:

Bara här i min lilla stad har de haft det jättejobbigt inom socialtjänsten för de är så slutkörda, de har så många svåra ärenden under igångsättning men det bara pågår från år till år. [...] En del är ju kvar om de orkar, men dom har nog hittat ett sätt att bara gilla läget (Majken).

Eller om jag säger såhär, de flesta orkar inte gå runt och va så arg som jag är hel tiden. Det tar på krafterna och tillslut så är det kanske mer att man då blir en del av en knäpp organisation liksom (Ylva).

Under intervjuerna förklarades ibland *loyalty* som att vissa arbetade vidare av gammal vana, eller inte brydde sig tillräckligt om att förändra situationen:

De måste bara följa det här ju. Men när man pratar om just hur lagen har använts så det kan de förstå, men de kanske inte bryr sig (Elin).

Det är ingenting som jag har pratat med dom andra om sådär. Eller jo det har jag ju indirekt. Som ny har det ju kanske varit svårt att ifrågasätta någonting som har varit väldigt ingrott (Carin).

Enligt Hirschman (1970: 77-78) kan ett lojalt uppträdande på arbetsplatsen vara en taktisk strategi för att öka chansen att senare kunna utöva *voice*, samtidigt som det förutsätter anknytning till organisationen som prioriteras över de individuella maximala intressena. Detta var inte något våra intervjupersoner betonade särskilt mycket men Ylva berättar om hur sådana situationer bland kollegorna sett ut:

Vi gruppleddare har ju haft handledning och egna träffar och sådär, och när vi pratar i enrum så ju de överens med mig. Men sen när vi kommer i det större sammanhanget så är det väldigt försiktigt med att lyfta någonting för man är så jävla kåt på den där chefstiteln, så att det är viktigare, än att stå för etiken i det sociala arbetet (Ylva).

En person som inte blir inflytelserik på arbetsplatsen kan ha svårare att utöva *voice* eller *exit* då det kan vara förknippat med risker och obehag (Hirschman 1970: 77-78). Intervjupersonerna gav många olika förklaringar till varför man väljer att vara lojal med arbetsplatsen och de rådande normerna. Det kan handla om en rädsla att förlora jobbet, att inte passa in med kollegorna, eller att man inte känner att man har tillräckligt med verktyg för att utöva påverkansarbete:

Jag kände liksom att om jag gör för mycket motstånd kanske jag inte får jobba kvar här och då kanske dom anställer en annan sommarvikarie som inte gör så mycket motstånd. Jag tror att det är svårt att som nyexad liksom socionom gå in på socialtjänsten och ställa en massa krav (Joakim).

Om man inte får några möjligheter till förändring eller verktyg och motivation till förändring så blir det en väldig pacificering tänker jag som leder till att folk känner ganska stor uppgivenhet (Ana).

Alla tycker att herregud det är fungerar inte och alla ser att han (chefen) inte har kompetensen för det han sitter på. Men det är bara jag som säger nånting. För att alla andra är mer måna om att skydda sig själva (Ylva).

Någonting som också blev tydligt av intervjuerna, främst bland de som fortfarande studerar, var tvivlan på den egna kompetensen och att det som ny kan vara svårt att ta plats. De kunde se attityder eller metoder på arbetsplatsen som de inte kände sig bekväma med att använda, men beskrev det som svårt att förändra:

Det känns som att man kom in i en kultur på arbetsplatsen där fanns bestämda regler för hur man ska uppträda. Att man måste vara lite hård, att man måste gå in i någon professionell roll där man inte tillåts vara så himla personlig eller medkännande som jag kanske skulle vilja vara (Carin).

Jag tror att jag va väldigt försiktig med att uttrycka hur jag kände och tyckte, och att jag var ny och visste att jag inte skulle jobba så himla mycket. Så jag kände att under den korta perioden som jag jobbade med ungdomarna mer försökte anpassa mig efter det som va (Joakim).

Sammanfattningsvis har detta avsnitt bidragit till diskussionen om vilka utmaningar som finns för socionomer att utöva *policy practice* på arbetsplatsen. I följande avsnitt utvecklar vi dessa resonemang och lyfter dem till en mer strukturell nivå samt diskuterar anledningar till dessa utmaningar.

## 5.4 Organisationsprofession & Yrkesprofession

Yrkesprofession och organisationsprofession kan beskrivas som två motsägande professionaliteter. Organisationsprofessionen kännetecknas av en toppstyrd verksamhet och innefattar standardiserade arbetsuppgifter och ansvarsområden. Organisationen förlitar sig på externa utredningar och kontroller vilket används av chefer och yrkesutövare för att skapa motivation och förväntningar. Möjliga lösningar är definierade av organisationen och dess ekonomiska möjligheter, och inte av etiska koder eller yrkesprofessionella. Tilliten mellan chef och arbetstagare kan bytas mot övervakning utvärdering vilket i värsta fall kan undergräva socionomens egen yrkesprofession (Liljegren & Parding 2010: 276-285).

Det har visats att organisationsprofessionen verkar ha ett övertag inom socialt arbete, vilket också framkom i intervjuerna. Metoder och riktlinjer som härleds till organisationens definition av professionellt arbete var inte särskilt uppskattat:

Det blir ju väldigt mycket när man också har många ärenden på en gång. Men detta har de ju vetat hur länge som helst men de har ändå inte gjort något för att alla anpassar sig till den budgetramen. Ingen protesterar. Men enligt arbetsmiljölagen kan man ju faktiskt returnera när man ser att man inte mår med. [...] Allt står i den lagen. Den är bra. Men de följer inte den. [...] Det är pengarna. Det är budget att hålla. Och då finns det inte möjlighet att anställa så många som det behövs till exempel och resurser (Elin).

Det är ganska bekvämt att sitta på ett kontor och sköta sin hög och veta exakt vad man har framför sig istället för att alltså typ så här om man ska göra ett besök så tar ju det typ en eftermiddag. Hade man varit på jobbet hade man fått 'mer gjort'. Att man liksom ser arbetet, att man kan liksom inte kvantifiera arbetet. Man kan inte visa vad man har gjort. Så det är väl det (Carin).

På något sätt blir man inkörd i att okej vi jobbar utefter den här metoden. [...] Och det kan finnas en risk med att alltid lita på den grejen [...] att i en del av det tror jag det kan finnas en ekonomisk aspekt av det, att hela tiden jobba med den [billigaste] typen av insatser (Ana).

Kontrasten till organisationsprofession menar Liljegren & Parding (2010: 278-285) är yrkesprofession vilket kännetecknas av ansvar, samarbete kollegor emellan samt ett större handlingsutrymme. Yrkesidentiteten är starkare och utredningar samt bedömningar görs av socialarbetarna själva. De flesta av intervjupersonerna i studien hade en tydlig bild av vad ett bra socialt arbete, eller



en professionell socialarbetare innebär. Nedan presenteras deras reflektioner kring hur de skulle vilja arbeta mer enligt en yrkesprofessionell utgångspunkt:

Det är väl att man ser människor som en hel person och inte som ett ärende. Om jag jobbar på ekonomiskt bistånd ska ju inte jag se en person som någon som har försörjningsstöd utan som.. man ska ha en holistisk syn och tänka att det är en medborgare som vem som helst och som säkert har behov som går längre än till ekonomin (Carin).

Om man tänker på LSS påverkar ju det hela livet, det handlar ju inte bara om assistansen med vissa moment utan.. Det tänker ju inte folk på så ofta dom som inte är inne i systemet. De kanske tänker på att den här snubben får inte duscha på fyra dagar, men den här snubben kanske är mer ledsen över att inte få gå på politiska möten eller engagera sig i någon fritidsaktivitet. Alltså grundläggande demokratiska rättigheter (Majken).

Socialt arbete tenderar ibland att bli väldigt moraliserande och väldigt såhär att det ligger på individen själv att lösa sina problem. Och det tänker jag att man bör verka mot för det ligger ju också i vår uppdragsbeskrivning, att ha det med sig i ryggen när man jobbar, och att klienten får förutsättningar att se sin egen situation i ett större sammanhang på nåt sätt (Ana).

Det finns jättemycket kunskap om hur vi ska arbeta! Evidensbaserat och hur man ska göra, men det används inte för det är viktigare att hålla kostnader nere (Ylva).

Ofta blev det tydligt att de två professionerna inte är förenliga med varandra på arbetsplatsen och att yrkesprofessionaliteten för socionomer i många avseenden försvagas, till förmån för organisationsprofessionen. Intervjupersonernas utsagor bekräftar Bergmarks & Lundströms (2006) iakttagelser om att motsättningen mellan en organisation- och yrkesprofession kan ta sig uttryck i en ökad kontroll på arbetsplatser samt ett minskat handlingsutrymme:

Man får ju allt i knäet, det är ju därför det är så etiskt. Man kan ju inte bara säga jag ska hålla mig till min manualbaserade behandlingsmodell. [...] Det är ju sällan en socialarbetare kan stänga ute en viss del av världen utan man får ju ta allt. Även om det har blivit skillnader där också på senare år att det har blivit mer fragmenterat...att ekonomigruppen jobbar väldigt vattentätt för sig själv och behandlingsgruppen för sig (Majken).

Om man tar det med ensamkommande, det har varit fruktansvärt hur de har behandlats och de fick inte ens sitt beslut innan de skickades iväg när de blev uppskrivna i ålder. Det sker ju ett systematiskt brott mot socialtjänstlagen och det påminner jag ofta om och de kan inte säga emot men de förändrar inte. Jag kan inte förstå hur så många socialtjänster kan hålla på med det (Elin).

Här uppe i [namn på stad] har det blivit jättemycket att det är föräldraansvar att se till att man har bostad. Jo fast om man har kommit hit, från ett annat land, anvisats hit för etablering i två år, och sen har barnet etablerat sig, har fått vänner, man kanske fått jobb, men det finns inga bostäder, är man en dålig förälder då? Asså i min värld är det väl kommunalt ansvar att se till att det finns bostäder till folket som bor i kommunen (Ylva).

I och med frustrationen över situationen inom socialtjänsten där organisationens riktlinjer och budgetramar prioriteras över den yrkesprofessionella bedömningen, förklarar intervjupersonerna vikten av att socionomer gör sina röster hörda:

Det visar att man värnar om sin profession. Man visar på att det finns någonting här som man inte kompromissar med. Och det skulle ju kanske bidra till en attitydförändring i samhället också. Att man märker att vi har vissa aspekter av det här arbetet som vi är väldigt stolta över och som vi tycker är en förutsättning för att vi ska kunna bedriva vårt arbete på ett korrekt sätt [...] jag blir ju en del av det om jag inte gör någonting (Carin).

Jag tycker ju att socialarbetare ska skriva och vara med i debatten mycket mer. Det är fan vår plikt när vi får se saker. I och med att vi har det här holistiska och så nära insyn i människors liv då måste vi berätta om det. [...] Jag tror faktiskt att vi har liksom det privilegiet liksom att vi har fått förtroende av en massa människor att vara nära dom då måste vi kunna vara en megafon ibland (Majken).

Jag tänker att det viktigaste är att vi ska rädda vår profession. [...] ta bort det här med intresse för pengar och så. [...] Nu har de sagt på mitt jobb att vi måste lämna två alternativ varje gång vi ska placera, två alternativ i kostnaderna. [...] Det får ju oss att tänka på det billigaste alternativet. Asså vad är det för socialt arbete? (Elin).

Sammanfattningsvis bekräftar citaten i detta kapitel Gals & Weiss-Gals (2013: 1) bild av att social rättvisa och social förändring är såpass sammanlänkad med professionen att engagemanget i social policy blir en central del i yrkesrollen. Genom att synliggöra paradoxen mellan organisations- och yrkesprofession visar vi hur våra intervjupersoner har en stark vilja till att skapa goda villkor för socialt arbete och för social rättvisa i allmänhet, samt för en skälig tillvaro för sina klienter i synnerhet. Det ger också en förklaring till varför de engagerat sig i att försöka påverka policies, riktlinjer och metoder i det sociala arbetet.

## 5.5 Policy practice

Till skillnad från hur strategierna *voice*, *exit* och *loyalty* används, kan vi med Gals & Weiss-Gals (2013: 4-8) definition av *policy practice* analysera hur våra intervjupersoner utövar påverkansarbete på fler nivåer än vad som ryms inom

organisationsprofessionen. Det berör fördelningen av ekonomiska medel, lagstiftning samt riktlinjer på kommunal och nationell nivå och utförs huvudsakligen via diskussions- och debattforum på sociala medier, genom ideella organisationer, podcasts eller debattartiklar. Oavsett på vilken nivå de utövar *policy practice* är deras yrkesprofessionella kompetens alltid källan till kunskap. Samtidigt ser de arbetet på och utanför organisationen som sammanlänkat och de inspireras både av sina ideella och professionella erfarenheter. Elin berättar:

Allt hänger ju ihop. Allt jag kan om socialt arbete använder jag också mycket i politiken. Varenda gång det är någon debatt om resurser och hur alla vill göra kan jag berätta hur det faktiskt ligger till (Elin).

Ana menar att det är lättare att driva en viss typ av frågor på respektive utanför den organisation man är anställd inom, men att erfarenheterna av *policy practice* utanför kan inspirera en till hur man kan gå tillväga även på sin arbetsplats:

Det som händer utanför arbetsplatsen kan bli mer opinionsbildande [...] medan det som händer på en arbetsplats är mer det här organisatoriska [...] men jag tror att det är viktigt att länka samman de erfarenheterna. [...] Jag tror att det är jäkligt svårt att göra det inom organisationer faktiskt, för att jag tror att det är svårt att organisera sig och man jobbar i motvind på något sätt. Men därför tror jag att det är viktigt att man får med sig att man har en röst [...] och att man kan gå ihop liksom. Om man blir sporrad att göra det externt och skriva någon slags debattartikel eller delta i någon samhällsdebatt, då kanske det också kan föda att man kan göra det på arbetsplatsen (Ana).

Många möjligheter lyfts fram med *policy practice* utanför arbetsplatsen. Till exempel pekar Carin på hur paradoxen mellan organisations- och yrkesprofession inte blir lika tydlig och Ylva betonar handlingskraften i ideella organisationer:

Utanför är det väl egentligen lättare att påverka för att man inte är i någon särskild roll. Att det är friare då vad du kan göra (Carin).

Det ger kraft, det engagemanget, för det är så himla hands on, medan mycket av det på socialtjänsten tar kraft, för att det är så otroligt.. trögt (Ylva).

Carin och Majken betonar styrkan i att organisera sig för att öka möjligheterna att bli sedd och lyssnad på och där har sociala medier varit till hjälp för dem båda. De visar hur diskussioner där kan ge ringar på vattnet till att fler ska våga:

Finns det en grupp såsom [namn på facebookgrupp] att sälla sig till, så är det ju mycket enklare att göra någonting än om man måste starta den gruppen själv. [...] Om det finns sammanhang där man vet att det

finns kämparglöd, eller energi, så är det kanske lättare att motivera sig själv också (Carin).

Jag skrev en grej på Facebook för några månader sedan. [...] Det spreds en del och så och det var folk som hörde av sig och så, så då kände jag att en av tio av dem som skrev kanske i sin tur skriver en artikel eller orkar överklaga eller något sånt (Majken).

Och trots att många känt sig ensamma, varit rädda för utbrändhet samt betonat att man måste vara många, visar Elin att det kan gå väldigt fort om någon bara börjar:

Det räckte då med att en person sa, ska vi inte göra nåt åt detta? Precis då va jag på nåt med partiet och delade rum med en tjej [...] som är jurist och som också är [medlem i samma parti] och sa det att vi måste ta ansvar, vi måste skriva något. Så jag fick lite hjälp av henne att formulera det och så skickade jag det sen till andra och det va många som svarade och rättade till och ändrade, och så kom det igång (Elin).

Trots de många fördelarna med att utöva *policy practice* utanför arbetsplatsen uppmärksammar intervjupersonerna flera utmaningar. Carin betonade tidigare att det kan vara lättare att påverka utanför arbetsplatsen eftersom man då inte är i någon speciell roll, men för Ylva kvarstår dilemmat och hon upplever att hon inte kunde uttrycka sig i den utsträckning hon hade velat genom sitt ideella arbete:

Nä vi försöker förändra i det...asså...jag kanske inte kan va lika tydlig då eftersom jag jobbar på kommunen, men [Förnamn] (grundaren) hon är mycket i lokalmedia, och påtalar när man låter barnfamiljer bo i mögliga baracker och sådär (Ylva).

Majken som inte är knuten till socialförvaltningen i sin kommun på samma sätt som Ylva, identifierar samma utmaning även om hon själv inte är drabbad av den:

Jag är ju inte kopplad till någon institution på universitetet eller någon arbetsgivare. Det ger mig jättestor frihet att uttrycka mig. Jag behöver inte ha bakbundna händer till någon professor eller socialchef, så då har jag börjat skriva mer sådär på nätet (Majken).

För Majken handlade alltså inte problemet om att våga eller riskera någonting till förmån för organisationsprofessionen. Det handlade snarare om att nå ut till så många som möjligt och inte bara tala till en redan frälst publik:

Det är väl tyvärr ofta de som redan är engagerade som gillar och läser det. Jag vill ju nå ut till dom som inte.. ja typ politiker och sådär (Majken).

Carin pratar om utmaningarna att utöva *policy practice* likt de som fanns i *voice* som handlar om en kompromiss av hälsan eller en känsla av osäkerhet:

Man kanske har viljan att göra det. Man kanske har viljan att göra det i samhället med, men man känner att man redan arbetar med socialt arbete och sen när man kommer hem så orkar man inte mer (Carin).

Kring det ideella engagemanget hon varit delaktig i berättar hon:

Så då försökte vi väl starta något upprop men kom liksom inte mycket längre än till startgroparna. Sen kändes det som att allas engagemang svalnade. Jag tror att det var en så stor process och sen så var nog alla lite osäkra och så ja det blev liksom inte så mycket av det (Carin).

Ana lyfte utbildningens ansvar i utvecklingen av *policy practice*, att universiteten kan bli bättre på att minska diskrepansen mellan teori och praktik genom att komplettera med kurser där vi lär oss konkreta förändringsstrategier:

Vi socionomer kanske också borde lära oss lite mer om hur vi kan verka som såhär samhällsförändrande aktörer och typ föra utsatta grupperns talan. [...] Det var ju någon som skrev till exempel att dom hade lärt sina studenter skriva debattartiklar som en inlämningsuppgift. Hur kan vi göra för att ta ton i samhällsdebatten och hur gör man för att organisera sig (Ana).

Utsagorna i detta kapitel visar på olika aktiviteter och strategier som våra intervju-personer använder för att konstruera, implementera eller omforma policies så att de bidrar till social rättvisa och social förändring. Avslutningsvis vill vi betona att förändringsarbete kring policies, riktlinjer och metoder som motsäger yrkesprofessionen kan bedrivas på en mängd olika sätt. Vi vill också betona att det inte behöver innebära att skrika så högt som möjligt, ha ett stort nätverk eller ha en viss personlighet. Det blev tydligt i svaren på vår avslutningsfråga i samtliga intervjuer - vad de är mest stolta över kring det påverkansarbete de deltagit i:

Jag är extra stolt över det ideella arbetet med [ideell organisation] och engagemanget på fritiden. Har fått träffa så många fina ungdomar och eldsjälar genom det arbetet (Ylva).

Då när vi försökte dra ihop det här uppropet [...]. Att man inte bara lät det glida iväg, tänka att det gör nån annan, utan att vi tänkte att det här gör vi (Carin).

Jag skrev en grej på Facebook för några månader sedan. [...] Det spreds en del och så och det var folk som hörde av sig och så, då kände jag att en av tio av dem som skrev kanske i sin tur skriver en artikel eller orkar överklaga eller något sånt (Majken).

[Namnet på nätverket], det är jag riktigt stolt över. Sen är jag också stolt över att vi lyfter frågorna här [...] Och vi i partiet, vi är bara ett litet parti [...] och ändå kan vi alltid komma med nåt som är betydelsefullt. Det kommer visa sig sen att det ligger någonting i det vi säger. [...] Så jag är jättestolt över vår partiförening också (Elin).

Jag är glad över om jag kan ge boost till folk och att det kan kännas som att man kan bidra med en liten liten bit till att samlas och gå samman för att höja sina röster. Alltså lyckas man med det litegrann, och att folk kan känna igen sig i det och känna att man är tillsammans i något, då skulle jag nog känna lite stolthet (Ana).

Klart att jag är stolt över att vi hade den här demonstrationen men jag tror framförallt att det är att jag har tillåtit mig själv och pushat mig själv att ta plats i de sammanhangen för jag är liksom [...] såhär inte en självklar aktivist [...], jag tycker det är jättejobbigt att gå i demonstrationståg för att det är helt hysteriskt. Och jag inte tycker om att skrika saker högt. [...] Men visa att det är okej att gå i ett demonstrationståg och inte skrika, att det är bra att bara vara där (Joakim).

## 6. Avslutande diskussion

Syftet med studien har varit att undersöka på vilket sätt socionomer utövar *policy practice* för att påverka de policies, riktlinjer och metoder som motsäger deras yrkesprofessionella värderingar. Med utgångspunkt i Hirschmans (1970) teori om *voice*, *exit* och *loyalty* har vi synliggjort socionomers strategier för förändring.

De socionomer vi intervjuat har olika erfarenheter av *policy practice* såväl inom som utanför sina arbetsplatser, och handlar om en strävan att kunna förändra arbetsmiljö- och policyrelaterade problem i det sociala arbetet. Socionomerna har problematiserat hur de försökt att höja sina röster till sina chefer, men att de ofta blivit tystade. De har fått mer eller mindre påtagliga sanktioner, varefter de valt att byta arbete eller bedriva påverkansarbete utanför arbetsplatsen. Utsagorna bekräftar tidigare studier som synliggjort hur socialarbetare kan tvingas bli lojala med organisationen för att skydda sig mot de risker och obehag ett ifrågasättande kan innebära. Sammanfattningsvis ser vi hur utmaningarna att engagera sig i *policy practice* grundar sig i en paradox där yrkesprofessionaliteteten i många avseenden stärkts, men att socionomer ofta arbetar i kontexter som är strikt organisatoriskt styrda. En del utsagor kan till och med tolkas som att det sker en bortprioritering av socialarbetares professionella kunskaper, vilket påverkar relationen till klienterna samt möjligheterna till att bedriva ett bra socialt arbete.

Trots utmaningarna visar studien framförallt att det finns många möjligheter med att utöva *policy practice* samt vad det kan göra för professionen och för de klienter man arbetar för. Flera intervjupersoner uttrycker att mobiliseringen utanför arbetet gett dem utlopp för engagemanget de inte fått gehör för tidigare. Det har inspirerat till att våga ta ton även på arbetsplatsen. Däremot kvarstår dilemmat att det krävs ett starkt engagemang och mod. Vi menar att mycket ansvar läggs på enskilda socialarbetare, varpå vi efterlyser studier om fackens ansvar i påverkansarbetet. Det hade även varit bra att få en bild av chefers syn på situationen och hur de ser på sitt handlingsutrymme att förändra policies, riktlinjer och metoder. Begreppet *loyalty* hade varit intressant att undersöka ingående i förhållande till yrkes- och organisationsprofessionen, för att analysera till vad och till vem man upplever att man behöver vara lojal, och i vilket syfte. Kvantitativa studier som kartlägger problemets omfattning, söker samband eller bekräftar vad som orsakat situationen hade också bidragit till det rådande kunskapsläget.

## 7. Referenslista

- Astvik, Wanja., & Melin, Marika. (2013). Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad och arbetsliv*. Vol. 19, Nr. 4, s 41-61.
- Astvik, Wanja., Welander, Jonas. & Isaksson, Kerstin. (2017). Sorti, tystnad och lojalitet bland medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad och arbetsliv*. Vol 23, Nr 3
- Backer Groenningsaeter, Arne., & Kiik, Riina. (2012). Implementing social policy - social workers' experience from Estonia and Norway. *Journal of Comparative Social Work*. Nr 1, s 1-13.
- Baines, Donna., Charlesworth, Sara., Turner, Darrell. & O'Neill, Laura. (2014). Lean social care and worker identity: The role of outcomes, supervision and mission. *Critical Social Policy*. Vol. 34, Nr 4.
- Bergmark, Åke., & Lundström, Tommy. (2005). En sak i taget? Om specialisering inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr. 2-3, s. 125-148.
- Bergmark, Åke., & Lundström, Tommy. (2006). Mot en evidensbaserad praktik - Om färdriktningen i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr. 2, s. 99-113.
- Bryman, Alan. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Stockholm: Liber AB
- Dalen, Monica. (2015). *Intervju som metod*. 2. uppl. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Evetts, Julia. (2009) "New Professionalism and New Public Management: Changes, Continuities and Consequences". *Comparative Sociology* Vol 8, Nr 2, s. 247-266.
- Farrell, Dan. (1983). Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatisfaction: A multi-dimensional scaling study. *Academy of Management Journal*. Vol 26, Nr 4, s. 596-607.
- Greenslade, Lyndal. (2013). *Social Work Activism: Resistance at the frontier*. Diss., Griffith University.
- Gal, John. & Weiss-Gal, Idit. (2013). Policy Practice in social work: an introduction. I Gal, J. & Weiss-Gal, (red.). *Social workers affecting*



- social policy: an international perspective*. Briston: The Policy Press, s 1-16.
- Hirschman, Albert. (1970). *Exit, Voice och Loyalty*. Cambridge: Harvard University Press
- Johansson, Kerstin., Denvall, Verner., Vedung, Evert. (2015). "After the NPM Wave: Evidence-based practice and the vanishing client". *Offentlig Förvaltning. Scandinavian Journal of Public Administration*. Vol 19, Nr 2, s. 69-88.
- Kjellberg, Anders. (2018). Kollektivavtalens täckningsgrad samt organisationsgraden hos arbetsgivarförbund och fackförbund. *Studies in Social Policy, Industrial Relations, Working Life and Mobility*. Vol. 2018, Nr. 1. Lund: Department of Sociology, Lund University.
- Liljegren, Andreas., & Parding Karolina. (2010). Ändrad styrning av välfärdsprofessioner. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr. 3-4, sid. 270-288.
- Lundquist, Lennart. (2001). *Tystnadens förvaltning. I Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Ryan Bengtsson, Anna. (2018). Collective mobilization among welfare professionals in Sweden – the politicisation of caring. In Sowa, Frank., Staples, Ronald & Zapfel, Stefan. (red.) *The Transformation of Work in Welfare State Organizations*. Taylor & Francis.
- Thorén, Katarina T., & Salonen Tapio (2013). Social workers affecting social policy in Sweden. I John Gal & Idit Weiss Gal (red.) *Social workers affecting social policy: an international perspective*. Bristol: Policy Press, s. 143-216.
- Vetenskapsrådet (u.å.) Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning.  
URL: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>  
Senast besökt: 2018-05-21

# Bilaga 1: Intervjuguide

TIPS - Att tänka på inför och under intervjun

Från Bryman (2011: 422-424)

## Börja och sluta positivt!

### Fråga om olika saker, ex:

- Värderingar och åsikter
- Beteenden
- Formella och informella roller
- Relationer
- Platser
- Känslor
- Möten mellan människor
- Berättelser och historier

### Fråga olika slags frågor, ex:

- Inledande frågor
- Uppföljningsfrågor
- Sonderingsfrågor (Du nämnde tidigare...)
- Preciserande frågor (Vad gjorde du då?)
- Direkta frågor (Är du nöjd med det sätt...?)
- Indirekta frågor (Vilka åsikter har *man* här gällande...?)
- Strukturerade frågor (Jag skulle vilja byta tema)
- Tystnad
- Tolkande frågor (Menar du att...?)

## Information

- Presentera oss
- Förklara syftet med intervjun
- Anonymitetsskydd
- Frivilligt och ok att bryta eller säga till närsomhelst
- Fråga om ljudupptagning

## Bakgrund

- Berätta om dig själv och ditt arbete
- Varför valde du att arbeta med det?
- Utbildning?
- Engagerar du dig kring sociala frågor utanför ditt arbete? (kommer tillbaka till det sen)
- Varför valde du att ställa upp i intervjun?
  
- Socionomrollen**, ex:
  - Viktiga egenskaper hos en socionom
  - Hur man ser på sin kompetens/yrkesroll
  - Exempel på tillfällen då dessa egenskaper och kompetenser använts
  - Relationen med andra socionomer
  
- Erfarenheter av policy practice (i allmänhet)**, ex:
  - Exempel på tillfällen man tagit ställning för brukare/klienter (fri tolkning)
  - Exempel på tillfällen det varit svårt att ta ställning för brukare/klienter (-II-)

## Policy practice inom arbetsplatsen

- **Erfarenheter av policy practice**, ex:
  - Vad gjorde du då? (följdfråga förra frågan). Fick du gehör av chef/ledning?
  - I vilken grad man som anställd känner sig samhörig och identifierar sig med organisationen och dess värderingar.
  - Hur ser du på ditt handlingsutrymme?
  - Huruvida egenskaper och kompetens (som nämnts ovan) kan utövas i organisationen?
  - Hur skapas policies/riktlinjer på arbetsplatsen? Är du/ni delaktiga i processen?
  - Vad tycker du om riktlinjerna/metoderna ni använder?
  - Har det hänt att metoderna/riktlinjerna inte fungerat? (Om JA), vad gjorde du då?
  - Känner du dig lyssnad på av ledning och kollegor?
  - Hur upplever du att du själv lyssnar på och stöttar dina kollegor?
  - Upplever du att det är vanligt att socionomer försöker påverka på arbetsplatsen?
  - Exempel på när du kunnat vara med och påverka på din arbetsplats?
  - Kan du ge exempel på någon situation när organisationen / chefen / ledningen gått samman för att ta ställning för brukare/klienter?
  - Tror du det är vanligt att socionomer *lämnar* uppdraget eller organisationen för att protestera mot handlingen eller policyn i fråga?
  - Har du själv gjort detta?

## Policy Practice utanför arbetsplatsen

- **Erfarenheter av mobilisering** för att (bättre kunna?) utöva policy practice, ex:
  - Koppla till engagemanget i [...], varför valde du att engagera dig i dessa frågor?
  - Har du i detta engagemang haft nytta av dina kompetenser som socionom? Hur då?
  - Responsen från andra socionomer när du lyft olika sociala frågor?
  - Upplever du att det är vanligt att socionomer engagerar sig utanför arbetet?
  - Uttrycker du olika åsikter/önskemål på och utanför arbetet?
  - Skillnad mellan förändringsarbete på och utanför organisationen/arbetsplatsen?
    - Har det skett någon förändring sen du engagerade dig utanför arbetet?
    - Har du stött på motstånd, utmaningar? (om JA, vilka?) Hur hanterade du det?
    - Har du fått respons från övriga samhället i ditt engagemang?
    - Vilka tror du kan bli vinsterna av att socionomer får göra sina röster hörda i frågan?

**Avslutningsvis/Sista vi vill fråga dig** är om någonting som du är extra stolt över när det kommer till det påverkansarbete du varit med i?