



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Att kämpa mycket för lite hjälp

En kvalitativ studie av kontroll och stöd utifrån ett  
klientperspektiv på ekonomiskt bistånd

Moa Sundell & Oscar Hallberg-Zettergren

Kandidatuppsats SOPA 63  
HT 2018  
Handledare: Karl Eriksson

# Abstract

Authors: Moa Sundell & Oscar Hallberg-Zettergren

Title: Fighting harder than receiving help - A study of control and support from a client perspective within financial aid

Supervisor: Karl Eriksson

Assessor: Rikard Eriksson

Determining eligibility for financial aid is an ambiguous task for social workers, according to research. Social workers are expected to support clients in taking part of social welfare, while at the same time ensuring work requirement participation. The aim of the study was to investigate this ambiguous task from a client perspective. The study was based on data that was gathered from seven semi-structured interviews with clients who had applied and received financial aid. During the coding of the data three themes were found: experiences regarding the bureaucracy, experiences regarding requirements and experiences regarding the interpersonal dimension. The analysis was based on Webers (1987) theory regarding *bureaucracy* and Topor and Borgs (2008) analysis regarding *the interpersonal dimension*. The results of the study show that if the participants experienced bureaucracy as a prominent factor in their contact with financial aid that generally led to a negative experience. From the participants' descriptions we can also understand the interpersonal dimension as a contributor for a positive experience in how clients experience requirements.

Keywords: bureaucracy, work requirements, interpersonal dimension, client perception

# Förord

Vi vill först och främst tacka alla de som har ställt upp på intervjuer. Utan er hade inte den här uppsatsen kunnat skrivas, tack! Vi vill även tacka vår handledare Karl Eriksson för dina råd och insikter under resans gång. Utöver ovan nämnda personer hjälpte även andra oss gällande uppsatsens riktning. Därför vill vi även skicka ett tack till Nathalie Löof som inspirerade oss till att välja klientperspektivet samt Klara Sundell för din tålmodighet avseende korrekturläsning!

Oscar Hallberg-Zettergren & Moa Sundell

8 januari 2019

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.1 PROBLEMFÖRMULERING .....	1
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	3
1.2.1 Frågeställningar .....	3
<b>2 BAKGRUND</b> .....	<b>3</b>
2.1 EN HISTORISK ÅTERBLICK AVSEENDE EKONOMISKT BISTÅND .....	4
2.2 EKONOMISKT BISTÅND IDAG .....	5
<b>3 KUNSKAPSLÄGE</b> .....	<b>7</b>
3.1 KONTROLLPERSPEKTIVET .....	8
3.1.1 Byråkrati .....	8
3.1.2 Syn på aktivering och krav på motprestation i Sverige.....	8
3.1.3 Klienters upplevelse av kontroll inom socialt arbete.....	9
3.2 STÖDPERSPEKTIVET.....	10
<b>4 TEORI</b> .....	<b>12</b>
4.1 BYRÅKRATI .....	13
4.2 MELLANMÄNSKLIGA DIMENSIONEN .....	13
<b>5 METOD</b> .....	<b>14</b>
5.1 METODOLOGISK ANSATS .....	15
5.1.1 Syn på verklighet och kunskap .....	15
5.1.2 Kvalitativa metoden .....	15
5.2 URVAL OCH GENOMFÖRANDE.....	16
5.3 METODENS TILLFÖRLITLIGHET.....	18
5.4 BEARBETNING AV DATA.....	19
5.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN .....	20
5.6 ARBETSFÖRDELNING.....	21
<b>6 ANALYS</b> .....	<b>22</b>
6.1 KLIENTENS UPPELVELSE AV BYRÅKRATI.....	22
6.1.1 Upplevelsen av ekonomiskt bistånd som en byråkratisk organisation.....	22
6.1.2 Upplevelsen av socialsekreteraren i en byråkratisk organisation.....	23
6.2 KLIENTENS UPPELVELSE AV KRAV .....	25
6.2.1 Upplevelsen av krav som inte är individanpassade.....	25
6.2.2 Upplevelsen av att inte ha inflytande över kraven.....	28
6.2.3 Upplevelsen av makt inom kraven på motprestation.....	30
6.3 DEN MELLANMÄNSKLIGA DIMENSIONEN .....	33
6.3.1 Upplevelsen av rimliga krav .....	33
6.3.2 Upplevelsen av relationens betydelse .....	34
6.3.3 Upplevelsen av en obefintlig mellanmänsklig dimension .....	37
<b>7 SLUTDISKUSSION</b> .....	<b>38</b>
7.1 SAMMANFATTNING.....	38
7.2 SLUTDISKUSSION OCH FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING .....	39
<b>8 REFERENSLISTA</b> .....	<b>41</b>
<b>BILAGA 1</b> .....	<b>44</b>
<b>BILAGA 2</b> .....	<b>45</b>

# 1 Inledning

## 1.1 Problemformulering

Socialekreterare på ekonomiskt bistånd har en tudelad roll, vilken inbegriper utövandet av både kontroll och stöd (Nybom 2012). Den ena delen av uppdraget innebär att utreda rätten till bistånd för att bevilja bistånd till klientens försörjning vilket baseras på tanken om biståndet som en skyldighet som klienten ska förtjäna utifrån krav på motprestation. Den andra delen inbegriper stöd för att motivera och engagera klienten till självförsörjning eftersom biståndet i grunden ska utgöra en kortvarig lösning för enstaka försörjningsproblem. Detta är något som kan förstås mer utförligt med hjälp av fler perspektiv.

Kontrollaspekten kan bland annat förstås genom de förändringar som har skett inom välfärdsstaten i form av en aktiveringstrend för att undvika passivisering och istället skapa aktiva och ansvarstagande medborgare (Dahlstedt 2009). Även Hjort (2012) beskriver hur det under de senaste åren har uppkommit ökade krav på motprestation genom aktivering. Den som avgör rätten till bistånd är socialekreteraren som utifrån en behovsprövning ska granska individen och därmed kontrollera rätten till biståndet, vilket utgör myndighetsutövningen. De ökade kraven på motprestation kan även förklaras utifrån en återhållsamhet inom välfärdsstaten, vilket har förändrat synen på ekonomiskt bistånd från en rättighet till en skyldighet gentemot välfärdsstaten (Hjort 2012, Dahlstedt 2009).

Den andra delen inom den tudelade rollen inbegriper stödaspekten. Enligt socialstyrelsen (2018a) ska socialekreterarens huvuduppdrag vara att verka för att människor kommer ut i självförsörjning. I andra hand ska myndigheten på väg till självförsörjning bidra med ekonomisk hjälp vilket innebär att ställa krav för att säkerställa rätten till bistånd (ibid.). Det finns även en grundtanke med ekonomiskt bistånd att det endast ska utgöra en kortvarig lösning för människors eventuella försörjningsproblem (1996/97:124: Ändring i socialtjänstlagen, s.80-81) vilket styrker att den viktigaste delen i socialekreterarens tudelade uppdrag anses vara tanken om att hjälpa människor till självförsörjning. Det finns även en relationsbyggande del inom stödaspekten vilket Nybom (2012) styrker genom att påpeka att individuellt stöd och personlig uppmärksamhet är viktigt för att klienten ska uppnå goda resultat avseende aktivering.

Socialsekreterare behöver i sitt arbete ständigt navigera mellan stöd- och kontrollaspekterna. Ingram (2013) menar att de två delarna skapar en komplex interaktion i relationen mellan socialarbetare och klient. Dels använder sig socialarbetaren av den stödjande aspekten avseende motivation till självförsörjning samtidigt som hen måste se till plikten gällande de lagstadgade funktionerna och därmed utöva kontroll. Båda aspekterna anses nödvändiga för att åstadkomma ett positivt resultat, däremot anser Ingram (2013) att den senare utgör en skyldighet som socialarbetaren måste stå till svars för. Det finns även de som liknar relationen mellan socialsekreterare och klient som en balansakt där socialsekreteraren både ska värna om klienten samtidigt som socialsekreteraren ska fullgöra organisationens krav (Stranz 2007).

Denna studies fokus är därför att undersöka socialsekreterarens stöd och kontrollfunktioner utifrån ett klientperspektiv, då det finns olika och otydliga meningar gällande upplevelsen av det tudelade uppdraget. Avseende kontrollaspekten menar Stranz (2007) att klienter kan uppfatta mötet med sin socialsekreterare på ett negativt och kontrollerande sätt på grund av att uppdraget handlar om att göra korrekta bedömningar utifrån socialtjänstlagen. Enligt Nybom (2012) så finns det ett återkommande tema i studier om klienter som har försörjningsstöd att klienter uttrycker en genomgående önskan om att få ett arbete och de ofta upplever att de inte får tillräcklig hjälp av sin socialsekreterare för att få ett arbete, vilket kan relateras till stödaskpekten.

Utöver detta menar vissa att aktiveringstrenden är svagt utforskad samt att forskningen snarare fokuserar på det problematiska i att vara socialbidragstagare istället för att fokusera på hur fattigdom motverkas (Hjort 2012). Därav sker en förskjutning bort från klientperspektivet, vilket Ylvisaker (2013) menar är fallet eftersom det finns en avsaknad inom forskningen av hur klienter har upplevt mötet med socialarbetaren trots att mötet dem emellan är det centrala inom socialt arbete. Nybom (2012) hävdar även att det finns en brist på studier avseende hur arbetet med aktiveringspolitik har varierat över tid inom kommuner och mellan olika grupper av socialbidragstagare.

Samtidigt menar Nybom (2012) att det generellt sett finns motstridiga meningar gällande klienters upplevelse av ekonomiskt bistånd. Dessa faktorer kan anses motivera varför detta ämne behöver belysas ytterligare inom området för socialt arbete. I studien kommer klienters upplevelser av kontrollperspektivet analyseras utifrån Webers (1987) teori om byråkrati. För att undersöka klienters upplevelse av stödperspektivet kommer empirin analyseras utifrån

Topor & Borgs (2008) skildring av den mellanmännsliga dimensionen, vilket författarna definierar som relationens betydelse i mötet med klienter. Eftersom stöd och kontroll ständigt länkas samman gör det socialsekreterarens arbete tudelat och enligt vissa även paradoxalt (ibid.). Denna studie tar därmed avstamp i klientens perspektiv för att utforska det tudelade uppdragets paradox.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att genom intervjuer undersöka klienters upplevelse av krav på motprestation i sökandet av ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarens tudelade roll kan förstås utifrån klienternas upplevelser. Följande kommer analyseras utifrån Webers (1987) teori avseende byråkrati och Topor och Borgs (2008) resonemang kring den mellanmännsliga dimensionen.

### 1.2.1 Frågeställningar

- Hur kan klienters upplevelse av krav på motprestation förstås utifrån Webers teori om byråkrati?
- Hur kan klienters upplevelse av krav på motprestation förstås utifrån Topor och Borgs resonemang avseende den mellanmännsliga dimensionen?
- Hur kan klienters upplevelse av krav på motprestation förstås utifrån en kombination av de två ovanstående perspektiven?

## 2 Bakgrund

För att skapa en bild av det organisatoriska och politiska klimat som idag präglar ekonomiskt bistånd presenteras först en historisk återblick. Enligt vissa har synen på ekonomiskt bistånd förändrats från rättighet till skyldighet, medan andra menar att fattigdomsvården alltid har genomsyrats av kontroll. Därefter presenteras dagens synsätt varpå lagstadgade bestämmelser avseende aktivering och klientens perspektiv presenteras samt även statistik kring dagens ekonomiska bistånd.

## 2.1 En historisk återblick avseende ekonomiskt bistånd

Historiskt sett beskriver Dahlstedt (2009) att Sveriges socialpolitik har präglats av en socialdemokratisk välfärdsmodell. Beskrivningen baserar han på Gösta Esping-Andersens teori, vilken skildrar den svenska modellen som ett system som är uppbyggt på generella välfärdslösningar avseende rättigheter till dess medborgare utifrån en omfattande offentlig sektor. Formen av lönearbete skulle inte avgöra kvalitén eller den mängd resurser som potentiellt skulle tilldelas den enskilda i fall av arbetslöshet. Samtidigt skulle medborgaren stå till arbetsmarknadens förfogande. Detta är grunden för det som senare kom att kallas arbetslinjen. Skiftet till en ny era då synen på biståndet förändrades till att anses vara en skyldighet började redan under 1970- och 1980-talen. Det nya synsättet bottnade i kritik mot ineffektivitet och brist på inflytande samt deltagande från klientens sida avseende vilken typ av arbete som anmodades klienten i enlighet med arbetslinjen (ibid.).

Dahlstedt (2009) menar att genomslaget kom i en huvudrapport, SOU 1990:44. Den hävdade, enligt Dahlstedt att den svenska modellen gått ur tiden och efterfrågade mer fokus på individen som fri och ansvarstagande. Tanken var att välfärdssystemet skulle bli mer flexibelt och innefatta aktivt medborgarskap och tydlig ansvarsfördelning. Istället för att tala om medborgares rätt till välfärd talades det istället om medborgares plikt att bidra till välfärden genom att arbeta för att tillgodogöra sig dess insatser. Således sköts ett större ansvar över på den enskilde varpå det ekonomiska biståndet snarare skulle förtjänas mot skyldigheter. Statens ansvar för att uppfylla rätten till välfärd blev därmed mindre framträdande än innan. Här menar Dahlstedt (2009) att tanken var att medborgaren själv skulle ansvara för sina konstanta aktivering.

Utöver ovan nämnda förklaringar avseende förskjutningen från klientens rättigheter till skyldigheter finns det de som menar att ytterligare faktorer påverkade. En av dem är Nybom (2012) som menar att synen på ekonomiskt bistånd även påverkades av de samhällsförändringar som skedde under 1990-talet i Sverige. Förändringarna var bland annat hög arbetslöshet, hög invandring, minskad andel okvalificerade arbeten, höjda trösklar till a-kassan samt ökad andel högutbildade som tillsammans med lågutbildade konkurrerade om samma arbeten. Nybom (2012) hävdar att samspelet mellan alla dessa faktorer ledde till att fler människor vände sig till ekonomiskt bistånd för sin försörjning. Detta bidrog i sin tur till skapandet av aktiveringstrenden.



Däremot menar Panican och Ulmestig (2017) på att bekämpningen av fattigdom alltid har baserats på lösningar som genomsyrats av bestraffning, kontroll och godtycklighet. De menar att försörjningsstödssystemet utgör vår tids fattigvård på så sätt att hjälpen aldrig kan ses som en rättighet även om det som avsågs i förarbetena. Detta på grund av att målet med hjälpen alltid är att klienten ska klara sin egen försörjning. Att det ekonomiska biståndet regleras utifrån kommunala bestämmelser, liknar Panican och Ulmestig med den historiska uppdelningen mellan förtjänt och oförtjänt inom fattigvårdslogiken. Att lagen får tillämpas olika i kommunerna innebär att socialsekreterare innehar ett stort handlingsutrymme vilket kan utgöra en risk för godtycklighet. Rättssäkerheten sätts på spel när klientens förutsättningar blir ojämna. Allt beroende på var de är bosatta. Därmed drar Panican och Ulmestig slutsatsen att klienter som uppbär ekonomiskt bistånd har en försvagad position i samhället. Huruvida du betraktas som en likvärdig och jämställd samhällsmedborgare beror på systemets karaktär (ibid.).

## 2.2 Ekonomiskt bistånd idag

Det ekonomiska biståndet är enligt flera beroende av dess samtid. Hjort (2012) är en av dem och menar att bidraget måste ses som en spegelbild av hur dagens samhälle ser på arbetslöshet och fattigdom samt hur samhällsutvecklingen ser ut. Därmed menar han att bidraget är en del av välfärdspolitiken som är beroende av förändringar inom de generella trygghetssystemen samt hur inkomstfördelningen och arbetsmarknaden ser ut (ibid.). Som nämnt innan menar Dahlstedt (2009) att det ekonomiska biståndet är som något som individen kan förtjäna utifrån skyldigheter gentemot välfärdsstaten. Resonemanget förutsätter en tanke om medborgaren som villig och motiverad till att initiera processer i sitt liv och ta tag i det som behövs istället för att förlita sig på statens hjälp. Som nämnt tidigare bekräftas detta även av Panican och Ulmestig (2017) som menar att ekonomiskt bistånd är starkt villkorat utifrån krav på motprestationer.

För att förstå idén om krav på motprestation i dagens myndighetsutövande på ekonomiskt bistånd bör de lagstadgade bestämmelserna redogöras för. Nybom (2012) definierar begreppet aktivering som de konkreta krav som ställs på socialbidragstagaren vilka återfinns i socialtjänstlagen [SoL] (SFS 2001:453) i följande paragrafer. Det ekonomiska biståndet kan villkoras enligt 4 kap. 1 § 2 st. SoL med att den som är arbetsför ska stå till arbetsmarknadens förfogande vilket endast kan bortses från om det finns godtagbara skäl. Socialnämnden kan

enligt 4 kap. 4§ SoL även kräva att den enskilde ska delta i en anvisad praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet, som ska öka möjligheter till självförsörjning, om en lämplig arbetsmarknadspolitisk åtgärd inte har kunnat erbjudas. Sanktioner gentemot klienten regleras i 4 kap. 5§ SoL där det står att fortsatt försörjningsstöd kan vägras eller nedsättas om den enskilde utan godtagbart skäl avböjer eller uteblir från tilldelad praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet.

Det står klart att kontrollen gentemot klienten finns lagstadgad i ovanstående stycke. Utöver det prövas rätten till bistånd på månatlig basis och det är endast den som inte kan tillgodose sitt behov eller få det tillgodosett på annat sätt som är berättigad biståndet (4 kap. 1§ SoL). Vidare anses den som ansöker ha planerat för sin försörjning sedan tidigare, genom att exempelvis spara sina medel (Socialstyrelsen 2013). Det ekonomiska biståndet utgör på så sätt samhällets yttersta skyddsnät som kan tillsättas när alla andra möjligheter är uttömda (Hjort 2012). Klienterna som ansöker om ekonomiskt bistånd utgör därmed den gruppen som inte kan tillgodogöra sig någon annan form av bidrag inom det generella trygghetssystemet. Det ekonomiska biståndet är behovsprövat och kommunalt vilket betyder att praxis kan variera mellan kommuner samt att den enskilde utreds och granskas för att socialsekreteraren ska kunna utreda rätten till bistånd (ibid.).

I praktiken finns det dock andra perspektiv att ta hänsyn till än det som redogjorts för ovan. Socialstyrelsen (2018c) hävdar nämligen att det långvariga biståndsmottagandet har ökat under de senaste åren, vilket innebär att uppbära bidraget minst 10-12 månader under ett år (Socialstyrelsen 2018b). Utöver det har antalet biståndsmottagare totalt sett minskat (ibid.). På så sätt går det att fastställa att gruppen biståndsmottagare blir allt färre samtidigt som allt fler uppbär ekonomiskt bistånd under en längre tid. Detta går inte i linje med grundtanken med ekonomiskt bistånd. Som nämnt tidigare ska bidraget endast uppbäras under en kortare period enligt propositionen (1996/97:124: Ändring i socialtjänstlagen, s.80-81). Vidare var det under 2017 totalt 214 000 personer som beviljades ekonomiskt bistånd i Sverige vilket motsvarar cirka var tjugonde hushåll (Socialstyrelsen 2018c). Det kan således anses vara många som idag lever med bidrag från socialtjänsten under en längre än vad som är tänkt. Därmed är kraven på motprestation för att komma ut i sysselsättning inte är så effektiva som systemet förutsätter.

Baserat på att många klienter är i kontakt med ekonomiskt bistånd under en lång tid, innebär det även att den mellanmännsliga interaktionen med socialsekreteraren utgör en stor del av kontakten med myndigheten. Det som finns lagstadgat avseende stödperspektivet återfinns bland annat i 4 kap. 4 § SoL där det står att arbetsmarknadspolitiska åtgärder ska utformas med särskild hänsyn till den enskildes individuella önskemål och förutsättningar. Därmed finns klientens inflytande lagstadgat. Vidare i 3 kap. 5 § SoL står det att insatser ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde. Dessa principer avseende självbestämmande och frivillighet betyder enligt socialtjänstens handbok för ekonomiskt bistånd (2013) att klienten ska vara delaktig och ges möjlighet att påverka planeringen mot självförsörjning. Därmed är bemötandet en viktig del i mötet, vilket även styrks av propositionen (1996/97:124: Ändring i socialtjänstlagen, s.52) där det står att klientarbetet i mötet är kärnan i det sociala arbetet. Hjort (2006) menar även att arbetet med försörjningsproblem innehåller svåra samtal som går utanför ramen för det som anses ha med försörjningen att göra. Dock utgör aktiveringstanken en trend idag på så sätt att ekonomiskt bistånd i huvudsak riktas ditåt (ibid.).

### 3 Kunskapsläge

För att förstå samspelet mellan kontroll och stöd kommer olika aspekter inom dessa perspektiv redogöras för utifrån tidigare forskning. Eftersom det ekonomiska biståndet verkar inom de byråkratiska ramarna vilket i sin tur påverkar hur det sociala arbetet utförs kommer detta presenteras först. Inom en byråkrati värderas mätbarhet vilket innebär aktivering och krav på motprestation avseende klienterna vilket leder till en ansvarsförskjutning från strukturella problem till individens personliga ansvar. För att stödet ska kunna mätas behövs dessutom kontroll utövas över den bidragssökande enligt forskningen som presenteras nedan. Utöver detta är i denna studie den mellanmännsliga relationen inom byråkratin en viktig utgångspunkt för studiens fokus på klientperspektivet och utgör avsnittet gällande stöd-perspektivet, vilket benämns i det avslutande avsnittet.

För att hitta tidigare forskning inom ämnet har det främsta tillvägagångsättet varit sökningar via LUBsearch, LOVISA och Google scholar. Där har sökord kombinerats vilket bland annat var: financial aid, client perspective, control, bureaucracy och relations. Vissa källor har även funnits via de artiklar som kommit av sökningarna.

## 3.1 Kontrollperspektivet

### 3.1.1 Byråkrati

De finns de som menar att socialtjänsten kan ses som en byråkratisk organisation. En av dem är Hjort (2006) som skriver att arbetet med ekonomiskt bistånd innehåller de grundläggande drag som karaktäriserar en byråkratisk organisation. Några av dessa drag är den hierarkiska ordningen, det faktum att verksamheten är reglerad via lagar och regelverk, kravet på dokumentation samt att den bygger på utredningar och beslut. Hjort (2012) menar att socialtjänsten brukar beskrivas som en professionell byråkrati, där ett centralt element är tilltro till socialsekreterarens kompetens som innehar stor kontroll över sitt arbete genom egna bedömningar vilket kännetecknar en decentraliserad organisation. Däremot argumenterar Hjort (2012) för att enheten för ekonomiskt bistånd håller på att förändras till en mer maskinbyråkratisk organisation vilket snarare innebär en standardisering av arbetet utifrån styrning och kontroll från ledningens håll. Klienterna får möta konsekvenserna av detta, vilka Hjort (2012) menar kan utgöra allt för schablonmässiga handlingsplaner. Dessa kan skapa orimliga krav på sysselsättning och en standardiserad handläggning vilket innebär en mer restriktiv hållning avseende bedömningar. Sammanfattningsvis menar Hjort (2012) att detta skapar en uppfattning av systemet som tufft men rättvist utifrån ett klientperspektiv.

Utifrån ett klientperspektiv finns det även flera som menar att den byråkratiska organisationen kan medföra vissa konsekvenser avseende möjligheten till mänsklig interaktion. Bland annat menar Smith et al. (2012) att socialsekreterares möjligheter att utföra ett relationsbyggande arbete kan bli begränsat som ett resultat av en för hög prioritering av byråkratiska arbetsuppgifter i arbetet. Nybom (2012) styrker resonemanget och menar att ekonomiskt bistånd generellt sett har en hög arbetsbelastning vilket leder till att socialsekreterare får lite tid över till att motivera till självförsörjning. De förutsättningar som finns på ekonomiskt bistånd innebär därmed att självförsörjningsuppdraget kommer i andra hand vilket går emot Socialstyrelsens (2018a) syn. På så sätt kan den andra delen av socialsekreterarens uppdrag, som innebär att utreda klientens ekonomi för att bedöma rätten till bistånd, snarare bli den som är i fokus vilket kan komma att påverka mötet negativt.

### 3.1.2 Syn på aktivering och krav på motprestation i Sverige

Utöver de förutsättningar som en byråkratisk organisation har, finns det andra aspekter som spelar in i arbetet på ekonomiskt bistånd. Den aktiveringstrend som Dahlstedt (2009) menar

har präglat arbetet styrks även av Hjort (2006) som hävdar att ett resultat har blivit att de flesta kommuner i Sverige har sitt eget projekt som avser hjälpa arbetslösa genom aktivering. Vidare hävdar Hjort (2012) att ekonomiskt bistånd är ett system som tillåter att den enskilde granskas och behandlas olika vilket är beroende av vem som är beslutsfattare. Tanken om aktivering beskrivs enligt Hjort (2006) på olika sätt, då vissa ser det som en stödjande kraft för att hjälpa människor etablera sig på arbetsmarknaden vilket potentiellt kan leda till självförsörjning. Andra ser det som ett sätt att ta i med hårdare tag genom ökad kontroll och negativ särbehandling av socialbidragstagaren (ibid.). Resonemanget styrks av Nybom (2012) som menar att aktiveringen och dess eventuella sanktioner även kan ses som en kombination av dessa vilket hon menar stöds av forskningen i området.

Socialekreterarens kontrollerande uppdrag kan innebära olika konsekvenser. Milton (i Hjort 2006) skriver att det finns en risk med ett för stort fokus på kontroll och tvång avseende aktiveringsprojekt. Om resurser läggs på att kontrollera rätten till ekonomiskt bistånd istället för att hitta möjliga vägar så kommer det öka utanförskap och marginalisering (ibid.). Detta resonemang kring klientens roll inom aktiveringstrenden går i linje med hur Hjorts (2006) tanke om hur ansvarsbördan läggs på individen i fattigdom istället för på strukturerna som har skapat den. Hjort (ibid.) menar att det finns en dubbelhet i arbetslösheten då det anses vara ett strukturellt problem som ska lösas med hjälp av individuella insatser på ekonomiskt bistånd. Detta individfokus menar Nybom (2012) gör att klienter riskerar olika typer av sanktioner om de bryter mot sin planering och de aktiveringskrav som ställs på dem. Biståndet kan således inte ses som en renodlad rättighet utan snarare något den enskilda kan förtjäna mot villkor. Panican & Ulmestigs (2017) styrker detta och menar att hjälpen i form av ekonomiskt bistånd är starkt villkorad, genom att krav på motprestation ställs för att kunna skapa aktiva socialbidragstagare. Sammantaget visar detta hur byråkratiseringen av socialtjänsten innebär att skuldbördan läggs på individen i fattigdom istället för på strukturerna som skapat den.

### 3.1.3 Klienters upplevelse av kontroll inom socialt arbete

Ett tydligt klientperspektiv enligt den tidigare forskningen är att upplevelsen av kontroll inom det ekonomiska biståndet är kopplat till den byråkratiska organisationen. Hjort (2006) hävdar att klienter kan uppfatta förändringarna avseende aktiveringspolitiken som har skett inom ekonomiskt bistånd negativt utifrån att ett allt större fokus numera ligger på att kontrollera rätten till biståndet snarare än att hjälpa människor som är i en besvärlig situation. Det finns

forskning som visar på en önskan om hjälp snarare än kontroll. Panicán och Ulmestig (2011) har studerat klienters upplevelser av detta inom ett kommunalt aktiveringsprojekt. De hävdar att klienterna hade en önskan om mer jämlika relationer, fler nära relationer med socialarbetare samt en större flexibilitet avseende stödet som ges till dem (ibid.).

Janebová och Truhlářová (2018) har också forskat om klienters upplevelse av kontroll inom det sociala arbetet. Utifrån deras studie kunde tre olika perspektiv utrönas. Studien visar för det första att klienter kan uppleva kontroll som ett oönskat beteende från socialsekreteraren om denne inte gör som klienten vill eller om det finns olika syn på vad problemet är vilket gör att klienten inte upplever att kontrollen hjälper. För det andra menar klienter att kontroll kan ses som begränsade valmöjligheter och inget inflytande. Det tredje synsättet handlar om att synen på kontroll kan ses som en plikt att följa socialarbetaren, vilket problematiseras utifrån att det är socialarbetarens ansvar att se till att klientens motivation stimuleras och därmed behöver klienten involveras. De menar även att kontroll inte behöver vara något negativt för klienten och exemplifierar detta med att en socialarbetare påminner sin klient om någonting, vilket klienten inte far illa över. En annan aspekt är att trots att klienten upplever kontrollen som oönskad finns det en förståelse för att kontrollen kan finnas (ibid.).

## 3.2 Stödperspektivet

Utöver den forskning som finns inom byråkrati, kontroll och krav på motprestation finns det även ett mellanmänniskt perspektiv. Detta är för det första av vikt att presentera eftersom klientperspektivet är utgångspunkten för studien. För det andra kan det anses nödvändigt att presentera eftersom det sociala arbetet är byggt på mänsklig interaktion vilket inte går att bortse ifrån. En som styrker detta är Cedersund (1992) som menar att socialarbetarens samtalskompetens utgör grunden inom ett professionellt socialt arbete. Mötet mellan socialarbetare och klient är en av de vanligaste kontaktsituationerna i vilket klienten är beroende av den service som ska ges. Därigenom använder socialsekreteraren språket för att definiera klienter i mötet och de problem som bör åtgärdas (ibid.). Därmed kan ett antagande vara att utan kontakt skulle inget socialt arbete utföras inom den byråkratiska strukturen, vilket gör interaktionen till en förutsättning.

Däremot menar Ingram (2013) att det finns en utmaning i den mänskliga interaktionen för socialarbetaren. Den yrkesverksamma ska dels ska involvera sig känslomässigt i klientens

situation samtidigt som socialarbetaren måste inse vilken påverkan dennes känslomässiga investering i klienten har på de själva och om det i sin tur påverkar deras förmåga att klara av sitt arbete. En i grunden bra relation mellan socialarbetare och klient skapar en typ av skyddsnät mellan socialarbetare och klient så att negativa känslor och upplevelser kan tas upp mellan de två aktörerna. Därmed bör socialarbetare ges professionell träning i att lära sig hur en bygger upp relationer med klienter (ibid.). Lishman (i Ingram 2013) menar att inslag som empati, acceptans, värme, uppriktighet och uppmuntran är nödvändiga för att bygga en positiv relation.

En annan som har funnit att empati är viktigt inom socialt arbete är Ylvisaker (2013). Hon har intervjuat klienter om deras upplevelse av socialtjänsten i Sverige och Norge. Generellt sett hade klienterna blandade upplevelser av hur de upplevt mötet med socialarbetare. Vissa har blivit hjälpta av socialarbetaren samtidigt som andra har känt en skamsenhet och underlägsenhet när de talat om sina upplevelser. Sammanfattat menar klienterna att känslan av att bli lyssnad på ger en positiv upplevelse av socialtjänsten. Vidare menade de också att socialt arbete hjälper till som minst när socialsekreteraren inte erkänner deras behov vilket skapar en upplevelse av att bli ignorerad eller förminskad. Studien redogör även för bakgrunden till när klienter började efterfrågas om sina upplevelser av hur de bemötts. Genom att klienter skulle få komma till tals och tycka till om deras upplevelse av bemötande skulle det sociala arbetets organisationer kunna bli bättre på att motsvara klienters behov (ibid.).

Gällande klienters upplevelser på ekonomiskt bistånd har Billquist (1997) undersökt ämnet. Hon menar att klienter som vänder sig till ekonomiskt bistånd bär på skuld över att inte klara sig själv ekonomiskt vilket leder till en känsla av skam. Detta påverkar även klienters inställning till socialtjänsten. Därför är vissa klienter oroliga över om de kommer bli förstådda och lyssnade på eller om det endast kommer vara fokus på ekonomiska beräkningar. Klienterna i studien menar även att det är negativt att inte ha en och samma socialsekreterare vilket innebär en negativ upplevelse av specialiseringen inom socialtjänsten. Sammanfattningsvis fann Billquist att klienterna hade negativa förväntningar inför sin kontakt med socialtjänsten, eftersom de trodde att de skulle möta en byråkrati, vilket kunde ändras om de fick ett positivt bemötande från socialsekreteraren. Känslorna av skam och skuld kunde även lindras hos klienterna baserat på det positiva bemötandet vilket skapade en känsla av att vara en människa och inte bara en administrativ kategori (ibid.).

## 4 Teori

Empirin kommer analyseras med hjälp av två olika perspektiv. Det ena perspektivet belyser byråkrati varifrån hänvisningar kommer göras till Webers (1987) begreppsapparat. Det andra perspektivet har vi valt att kalla för “den mellanmännsliga dimensionen” och är baserad på Topor och Borgs bok “Relationer som hjälper” (2008) och kommer ses utifrån ett klientperspektiv.

Valet av Webers teori baseras på tanken om att med Weber så kan klienters upplevelse av krav på motprestation förstås i kontakten med socialsekreterare och sökande av ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarens tudelade roll kan förstås utifrån klienternas upplevelser. Webers (1987) teori om byråkrati utgör grunden för att kunna besvara den första frågeställningen; *hur kan klienters upplevelse av krav på motprestation förstås utifrån Webers teori om byråkrati?*

För att förstå den mellanmännsliga dimensionens betydelse utifrån Topor och Borgs (2008) resonemang kommer några utvalda teman beskrivas från boken och sedan användas i analysavsnittet. Trots att författarna inte använder sig av konkreta teoretiska begrepp anser vi att boken ändå kan användas som ett teoretiskt ramverk för denna uppsats. Detta på grund av att boken riktar sig till personal inom socialtjänsten genom att det fastställer att socialsekreteraren har en hjälpande funktion. Detta gör det möjligt att applicera Topor och Borgs (ibid.) resonemang för att möjliggöra undersökandet av klienters upplevelse av krav på motprestation i kontakten med socialsekreterare och sökande av ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarens tudelade roll kan förstås utifrån klienternas upplevelser. Genom att använda utvalda delar i boken “Relationer som hjälper” (ibid.) kommer den andra frågeställningen att kunna besvaras vilken är; *Hur kan klienters upplevelse av krav på motprestation förstås utifrån Topor och Borgs resonemang avseende den mellanmännsliga dimensionen?*

Genom att kombinera båda teorierna och kontrastera dessa mot varandra i analysavsnittet möjliggör vi ett svar avseende vår tredje frågeställning vilken är; *Hur kan klienters upplevelse av krav på motprestation förstås utifrån en kombination av de två ovanstående perspektiven?*



## 4.1 Byråkrati

Grunden för Webers (1987) teori om byråkrati är begreppet herravälde, vilket innebär att en part får en annan part att lyda. Weber tänkte främst på herravälde genom herraväldets förknippning med förvaltning. Detta utifrån tanken om att varje förvaltning kräver en viss typ av herravälde. Byråkratin som organisationsform har blivit mer utbredd på grund av att den enligt Weber är tekniskt överlägsen andra organisationsformer (ibid.).

Rationalitet är det centrala i Webers (1987) teori och betyder saklighet. För att den byråkratiska förvaltningen ska kunna legitimeras krävs framförallt rationella regler. En rationellt fungerande organisation betecknar Weber som byråkratisk. Särdragen i den byråkratiska förvaltningens är att det finns fasta kompetensområden, hierarki och att myndighetsutövningen grundar sig i skrivna dokument och lägre tjänstemän. Det som kännetecknar den byråkratiska strukturen enligt Weber är dess rationella karaktär. Denna innefattar målstyrning, regler och ett beteende som präglas av objektivitet i handläggningen. Objektiv handläggning innebär att handläggningen sker enligt bestämda regler och inte tar hänsyn till person. Byråkratins natur lägger enligt Weber inte något vikt vid mänsklighet och känslor eftersom att det påverkar den objektiva handläggningen (ibid.).

Enligt Weber (1987) så är den byråkratiska organisationen ett maktmedel för den som förfogar över den. Personen som arbetar på den byråkratiska förvaltningen betecknas som byråkrat. En aspekt som legitimerar förvaltningen är att byråkraten har personlig auktoritet på grund av sitt ämbete, vilket innebär att människorna som möter byråkraten måste lyda denna på grund av byråkratsens maktställning. En konsekvens av detta är att personen som möter byråkratin alltid är i underläge (ibid.).

## 4.2 Mellanmänskliga dimensionen

Några som har skrivit om hur relationer kan hjälpa inom socialt arbete är Topor och Borg (2008). Deras bok "Relationer som hjälper" belyser vad som är viktigt inom en återhämtningsprocess gällande människor som lider av psykisk ohälsa. Boken fokuserar främst på relationen mellan klient och hjälpare, vilket i detta fall utgörs av en klinisk behandlande yrkesroll. Däremot finner Topor och Borg att oavsett behandling så är relationen mellan klient och hjälpare det som är avgörande för hur återhämtningsprocessen ska kunna fortskrida. Stödet och omsorgen kan därför enligt författarna bidra till en mer sammansatt bild

avseende återhämtningsprocesser. Detta motiverar varför socialtjänsten kan anses vara en viktig verksamhet sett till deras resonemang (ibid.).

Topor och Borg (2008) skriver om det de kallar en annan typ av professionalitet vilket går emot idealet av den professionella som distanserad och neutral. Detta innebär att den professionella har förmågan att ta klientens perspektiv och möta denna på dennes planhalva. De beskriver även vikten av relationen och att relationen måste få den tid som krävs för att kunna utvecklas. Ett exempel på detta är när den professionella delar med sig av sin tid och får klienten att känna sig utvald och lyssnad på i mötet. Det finns dock professionella som gör tvärtom vilket snarare kan bromsa återhämtningsprocessen, detta kan exemplifieras när den hjälpbehövande personen bortprioriteras till förmån för rutiner och regler. Vidare belyser författarna emotionellt engagemang vilket innebär att personalen sätter klienten i fokus. De beskriver hur en så kallad ömsesidighet mellan klient och socialarbetare är positiv på så sätt att utbytet sker från båda håll. Även förmågan för den professionella att tänka utanför tidsramarna och agera utefter en mer flexibel hållning avseende institutionens tidsgränser ses som något positivt. Detta menar de dock kan vara svårt i praktiken på grund av de ökade kraven på dokumentation, kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling vilket enligt dem är fallet inom dagens socialtjänst (ibid.).

Topor och Borg (2008) menar att socialtjänstens traditionella institutioner ofta karaktäriseras av skarpa gränsdragningar genom att dela upp platser och människor i olika kategorier. Därefter ska behandlingarna och insatserna planeras av personalen vilka är baserade på en slags trappmodell där tanken är att en insats leder till nästa steg av insats och så vidare. Rösterna från klienter som har återhämtat sig säger dock något annat, vilket är att det är viktigt som klient att bli hörd och sedd som en person med egna resurser att bidra med och som får möjlighet att påverka de insatserna som ges. Därför finns det en önskan om att anpassa insatserna som ges utefter flexibilitet och öppenhet, menar Topor och Borg (ibid.).

## 5 Metod

Studien har baserats på data från sju semistrukturerade intervjuer. Intervjuerna genomfördes med personer som hade erfarenhet av att vara klienter i kontakt med socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. De har delat med sig av sina upplevelser kring detta. I följande avsnitt kommer vi redogöra för de metodologiska överväganden som har gjorts i relation till den

kvalitativa ansatsen. Utöver det kommer urvalet, genomförandet, metodens tillförlitlighet, bearbetningen av data, forskningsetiska överväganden samt arbetsfördelning att presenteras.

## 5.1 Metodologisk ansats

### 5.1.1 Syn på verklighet och kunskap

Studien har en kvalitativ ansats vilket även innebär en viss typ av kunskapsanspråk. Den kvalitativa metoden utgår från en hermeneutisk syn vilken strävar efter att försöka förstå den sociala värld utifrån individens tolkning av just den verkligheten (Bryman 2011). Utifrån det hermeneutiska perspektivet görs flera strategiska överväganden avseende verklighetssyn och kunskapssyn. Den ontologiska ståndpunkten utgör därför i vår studie konstruktionism då perspektivet anser att verkligheten som individen befinner sig i skapas kontinuerligt via sociala aktörer och därmed revideras den ständigt. Kunskapssynen, den epistemologiska positionen, utgörs av socialkonstruktivism eftersom den anses ha skapats av de sociala aktörer som lever i den sociala verkligheten (ibid.).

### 5.1.2 Kvalitativa metoden

Syftet med studien är att genom intervjuer undersöka klienters upplevelse av krav på motprestation i sökandet av ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarens tudelade roll kan förstås utifrån klienternas upplevelser. Studien utgår därmed från en kvalitativ forskningsstrategi vilken Bryman (2011) beskriver som konstruktionistisk och tolkande. Ahrne och Svensson (2011) menar att vissa metoder kan vara lämpligare än andra genom att en viss forskningsmetod kan generera den empiri som behövs för specifika forskningsfrågor. Genom att medvetet skapa en förståelse av klienters upplevelser genom det de berättar så gör vi en medveten tolkning av verkligheten såsom Bryman (2011) kännetecknar den kvalitativa forskningsstrategin.

Lind (2014) skriver att huvudfokuset för den kvalitativa forskningsstrategin är att den empiri som samlas in ska passa till undersökningens syfte och frågeställningar. Medans kvantitativa data är standardiserade och uttryckta i siffror så menar Lind vidare att empiri som är inhämtad genom en kvalitativ forskningsmetod ger en komplex bild av fenomenet som studeras (ibid.). Vi anser att det vi vill få ut av den här studien är att genom intervjuer undersöka klienters upplevelse av krav på motprestation i sökandet av ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarens tudelade roll kan förstås utifrån klienternas upplevelser. Detta kan inte

kvantifieras, vilket enligt Bryman (2011) istället hör samman med den kvantitativa forskningsstrategin. Hade studien varit kvantitativ hade den istället kunna utforska utbreddheten av attityder inom ämnet. Eftersom ambitionen är att utforska en bredd och ett djup kan valet av den kvalitativa metoden passar in för att lyckas få svar på syftet, vilket den kvantitativa forskningsstrategin inte kan göra.

Vi valde semistrukturerade intervjuer som datainsamlingsmetod. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) beskriver intervjuer som ett lämpligt tillvägagångssätt för att få kunskaper om människors upplevelse av något. Då ämnet avser klienters upplevelser gällande vissa fenomen ansåg vi att det skulle ge mer att intervjua klienter snarare än att exempelvis utföra en dokumentstudie inom ämnet. Utifrån ovanstående resonemang motiveras vårt val av intervjuer inom den kvalitativa metoden. Lind (2014) skriver att flexibiliteten i en semistrukturerad intervju kräver att forskaren ägnar sig åt en del förberedelser. Därigenom sker skapandet av en intervjuguide vilket ger en struktur utifrån förutbestämda teman som även ska lämna utrymme för flexibilitet (ibid.). Genom att följa en röd tråd baserad på utvalda teman kommer vi därmed kunna skapa ordning i intervjun, vilket Bryman (2011) menar är fördelaktigt. Vi ansåg att det var fördelaktigt att följa dessa råd och göra en intervjuguide till vår studie. Dels eftersom vi ville undersöka teman som var direkt kopplade till vårt syfte och dels för att vara öppna för nya teman än de vi har planerat sedan innan för att inte missa värdefull information. Intervjuguiden innehöll totalt tre teman och utöver det en presentation av studien samt tid för avslutande frågor i slutet (se Bilaga 2).

Som vi presenterat tidigare utgår studien från en konstruktionistisk ansats avseende verklighetssyn vilket även påverkar synen på kunskap (Bryman 2011). Det som kan utläsas från empirin kommer därför vara en konstruktion. Således kommer klienterna vara med och medkonstruera tillsammans med oss som intervjuare. Det är viktigt att påpeka att vi som intervjuare också är sociala aktörer som konstruerar synen på både världen och kunskapen som vi har funnit i empirin.

## 5.2 Urval och genomförande

Målgruppen för vår studie utgjorde personer som har haft eller i dagsläget har kontakt med socialtjänstens enhet ekonomiskt bistånd och ville dela med sig av sina upplevelser avseende krav på motprestation och hur socialsekreterarens tudelade roll kunde förstås utifrån deras

upplevelser. Vi valde att ta kontakt med brukarorganisationer, vilket diskuteras mer i avsnittet avseende etiska överväganden (se avsnitt 5.5), genom att författa ett informationsblad som efterfrågade klienter med upplevelse av ekonomiskt bistånd (se Bilaga 1). Vi valde att kontakta varje brukarorganisation via telefon för att sedan be om tillåtelse att skicka över informationsbladet via mail till respektive kontaktperson som satte upp det på plats. Totalt kontaktade vi cirka 20 organisationer inom olika områden, både geografiskt och även gällande brukarorganisationens inriktning. Baserat på våra telefonsamtal fick vi kontakt med tre respondenter på tre olika brukarorganisationer som meddelade att de kunde ställa upp på intervju. Tillvägagångssättet hade Bryman (2011) kallat bekvämlighetsurval eftersom vi valde personerna baserat på att de fanns tillgängliga för oss vid tillfället. Väl på plats på respektive brukarorganisation valde ytterligare tre personer att ställa upp på varsin intervju, vilket även det enligt Bryman kan räknas som en typ av bekvämlighetsurval i form av ett snöbollsurval då de valde att ställa upp på plats eftersom vi redan hade etablerat kontakt med organisationen (ibid.).

De första sex respondenterna intervjuade vi på respektive brukarorganisation där vi kunde få tillgång till ett avskilt rum. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) menar att miljön kan påverka intervjun och därför var det avskilda rummet viktigt då störningsmoment minskade och platsen var trygg. Den sjunde intervjupersonen tillkom även baserat på bekvämlighetsurval då det var en bekant till en av oss som kunde ställa upp via skype (Bryman 2011). Bryman (ibid.) menar att det finns risker med telefonintervjuer då kroppsspråk som minspel och gester missas samt att de ofta är lättare att avsluta för tidigt än intervjuer som görs ansikte mot ansikte. Däremot skriver Bryman (ibid.) också att det kan anses vara små skillnader mellan de svar som ges per telefon i jämförelse med direkta intervjuer. Då respondenten inte bodde i närheten valde vi utifrån detta att genomföra intervjun, vilket vi upplevde gav minst lika detaljrika svar som i de andra intervjuerna.

Totalt intervjuade vi därmed sju personer som har haft ekonomiskt bistånd tidigare eller som uppstår bidraget i dagsläget. Inom respondentgruppen varierade biståndsmottagandet från några månader till 25 år. Baserat på vår sökning kunde vi inte hitta någon brukarorganisation specifikt för biståndsmottagare. Därför tillhörde de respondenter vi fick kontakt med olika brukarorganisationer inom bland annat på psykisk ohälsa, missbruk eller kriminalitet. Några av respondenterna arbetade på respektive brukarorganisation och andra som var där som besökare. Totalt ställde både kvinnor och män upp och åldrarna varierade. Intervjuerna

varierade mellan trettio minuter och en timme och tio minuter. Gällande antal intervjupersoner menar Bryman (2011) att det är svårt inom den kvalitativa forskningen att veta hur många studien bör ha för att empirin ska kunna uppnå mättnad. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) menar däremot att sex till åtta intervjuer är ett rimligt antal utifrån en och samma målgrupp, då det även minskar risken för att materialet som framkommer är alltför beroende av personliga uppfattningar. Under studiens gång tog vi beslutet att data från sju respondenter skulle kunna skapa ett tillräckligt nyanserat material. Beslutet var även beroende av tidsramen för studien. Vi valde att utföra intervjuerna tillsammans då vi ansåg att det var värdefullt att vi båda kunde få ta del av allt som sades under intervjuerna för att så snabbt som möjligt bli bekanta med all empiri.

### 5.3 Metodens tillförlitlighet

Inom den kvalitativa forskningen är begreppen validitet och reliabilitet inte lika relevanta som inom den kvantitativa forskningen (Bryman 2011). Bryman hänvisar till Guba och Lincolns resonemang kring hur begreppen förutsätter att forskningen ska lyckas finna en enda och absolut sanning inom en social verklighet. Däremot beskrivs det hur det inom den kvalitativa forskningen kan finnas mer än en förståelse av verkligheten. Eftersom syftet med studien var att undersöka klienters upplevelse av krav på motprestation i sökandet av ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarens tudelade roll kan förstås utifrån klienternas upplevelser, har studien genom intervjuer fått svar som motsvarar intervjupersonernas upplevelser. Därmed varierar empirin beroende på vem som intervjuas vilket motsvarar syftet, därmed har vi en medvetenhet att andra eller fler intervjupersoner hade kunna bidra med fler och även andra resultat än de vi funnit. Dessutom anses den kvalitativa forskningen inte eftersträva data som kan mätas vilket innebär att även begreppet validitet, så som det förstås i kvantitativ forskning, inte är aktuellt att diskutera inom studien (ibid.).

Guba och Lincoln (i Bryman 2011) menar att begreppet tillförlitlighet passar bättre. Tillförlitligheten innefattar fyra olika aspekter; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera. Här nedan kommer Guba och Lincolns första fyra begrepp att redogöras för i relation till vår studie. Trovärdigheten innebär att forskaren bör komma fram till en beskrivning som stämmer överens med intervjupersonens beskrivning samt att forskningen bedrivs korrekt enligt dess regler (ibid.). Ett konkret exempel på hur vi har efterföljt detta är genom att ställa frågor till respondenterna under intervjuernas gång om

det har uppstått oklarheter för att tydliggöra klientens egen mening av sin upplevelse. Därigenom har vi strävat efter att vara observanta på vår egen roll som forskare i intervjun. Detta kan ske genom att se upp för egna tolkningar av det som sägs, för att undvika risken att vara subjektiva vilket Bryman menar är en del i den kritiken som förs mot kvalitativ forskning (ibid.). Däremot antar vi att en viss subjektivitet är ofrånkomlig eftersom intervjun är en konstruktion i sig då vi valt ut de beskrivningar som respondenterna har gett kan besvara våra frågeställningar. Därigenom utgör analysavsnittet och resultaten en konstruktion vilken har skapats tillsammans med respondenterna.

Överförbarheten till en annan studie innebär utifrån en kvantitativ mening att se om svaren skulle bli desamma i en grupp med andra respondenter (Bryman 2011). Det är inte av vikt att diskutera inom vår studie eftersom den utgår från en kvalitativ ansats och är därmed inte ute efter generaliserbarhet (ibid.). Däremot kan överförbarheten enligt Guba och Lincolns resonemang (i Bryman 2011) beskrivas som möjligheten att skapa så pass täta och fylliga beskrivningar att överförbarheten kan diskuteras. Vi hade kunnat göra fler intervjuer för att inhämta mer empiri och därmed eventuellt skapat en större mättnad. Överförbarheten är eftersträvansvärt likväl som pålitligheten i studien vilket innebär att redogöra för alla steg i forskningsprocessen. Vi har därför redogjort för alla steg inom vår process på ett så transparent sätt som möjligt inom metodavsnittet. Det sista kriteriet berör möjligheten att styrka och konfirmera och handlar om risken för subjektivitet inom kvalitativ forskning (ibid.). Vi har varit uppmärksamma genom processens gång avseende vår egen påverkan på materialet genom att kritiskt granska varandras texter.

## 5.4 Bearbetning av data

Vi valde att transkribera hälften av intervjuerna vardera för att spara tid. Rennstam och Wästerfors (2011) menar sedan att materialet görs hanterbart genom tre steg: sortera, reducera och argumentera. När forskaren sorterar materialet är syftet att överblicka vad som finns för att hitta olika spår som skulle kunna utgöra möjliga teman för analys. Vidare är det av vikt att gå igenom materialet flera gånger för att se om det finns andra spår i sorteringen än vid första anblicken. Inom sorteringen sker även skapandet av en ordning vilket kan beskrivas med begreppet kodning. Det kan ske spontant från början vilket sedan kan leda in på specifika teman för kodningen som kan skapa ett mönster (ibid.). Utifrån ovanstående valde vi att koda alla intervjuerna tillsammans då vi ansåg att det var en fördel då vi båda kunde bekanta oss

med allt material. Vi gick in i kodningen med ett öppet sinne för att överblicka den stora mängden data.

Det andra steget är reducera vilket innebär att forskaren måste rensa i materialet (Rennstam & Wästerfors 2011) vilket ofta kan vara tidskrävande då kvalitativ forskning ofta genererar mycket material (Bryman 2011). Reduceringen är då teman kan utläsas, vilket även kan innebära att nya teman i kodningen utgör det viktigaste resultatet i slutändan (ibid.). Vi valde att koda utefter de teman som vi hade i intervjuguiden och sedan sorterade vi bort de teman som inte förekom lika ofta. Därefter fann vi de citat som utgjorde stommen för ett utkast vilket ledde till att vi kunde skapa ett kodschema. Den uppdelningen som vi bestämde oss för baserades på tre huvudteman, som kom att utgöra strukturen för vår analys. Slutligen fann vi därmed andra teman än de vi hade förutspått med intervjuguiden.

Till sist menar Rennstam & Wästerfors (2011) att det tredje steget är att argumentera för sina fynd med hjälp av teorier. Genom argumenten kan forskaren göra något mer med empirin än att återberätta den (ibid.). Vilket även Lind (2014) beskriver är vad som sker när forskaren utifrån sin forskningsfråga tolkar och analyserar empirin med hjälp av teorier. Vi såg valet av Webers (1987) teori om byråkrati när vi kodade materialet. Sedan valde vi även Topor & Borgs (2008) skildring av den mellanmänniska dimensionen då vi ansåg att det var värdefullt att skapa kontraster utifrån det förstnämnda. Valet motiveras utförligare i teoriavsnittet (se avsnitt 4).

## 5.5 Etiska överväganden

Forskningskravet innebär att befintliga kunskaper utvecklas samt att forskningsmetoder förbättras (Vetenskapsrådet 2002). Enligt Vetenskapsrådet är individskyddskravet den viktigaste premissen gällande de etiska överväganden som ska göras. Forskningskravet och individskyddskravet måste alltid vägas mot varandra (ibid.). Vårt syfte och våra frågeställningar är direkt kopplade till klienters upplevelser vilket har legat till grund för den empiri som vår undersökning har byggt på. Med utgångspunkt i att forskningen är otydlig gällande klienters upplevelse av ekonomiskt bistånd motiveras vår studie och därigenom får våra frågeställningar i denna studie ses som etiskt försvarbara.



För att etablera kontakt med klienter ansåg vi att det mest optimala var att kontakta brukarorganisationer. Detta val gjordes baserat på en medvetenhet om att det hade kunnat bli etiskt problematiskt att kontakta socialtjänsten direkt eftersom det, enligt vårt antagande, hade kunnat innebära vissa risker. En farhåga var att klienterna inte skulle vilja ställa upp på grund av risken för igenkänning. En annan farhåga var att informationen som skulle inhämtas kunde vara påverkad av det faktum att socialtjänsten skulle kunna ta del av det som har sagts. Genom att undvika detta har hänsyn bland annat tagits till den forskningsetiska principen om konfidentialitet. Konfidentialitet enligt Vetenskapsrådet (2002) innebär att intervjupersoners personuppgifter under och efter forskningsprojektet inte framkommer.

Vi har följt den forskningsetiska principen om informationskravet då intervjupersonerna har informerats om forskningens syfte. Samtliga respondenter fick tillgång till vårt informationsblad på plats eller via mail och gav sitt godkännande till inspelning innan intervjun påbörjades. Intervjupersonerna har fått bestämma själva om de vill medverka eller inte samt getts möjlighet att avbryta sitt deltagande under studiens gång. Genom detta uppfyller vi samtyckeskravet enligt Vetenskapsrådets (2002) beskrivning. Klienternas utsagor kommer endast användas till vårt forskningsändamål, vilket informerades om inför intervjuens start. Genom detta uppfyller vi den forskningsetiska principen om nyttjandekravet (ibid.). Alla etiska aspekter har även vägts in i utformandet av informationsbrevet vilket innehöll information om studiens syfte och utformning, om inspelning och transkribering av materialet, om personernas anonymitet samt att respondenterna kunde dra sig ur när som under studiens gång och att informationen endast kommer att användas i kandidatuppsatsen (Se Bilaga 1).

## 5.6 Arbetsfördelning

Vi har tagit ett gemensamt ansvar för denna uppsats och dess uppbyggnad och innehåll. Vi har båda två kontaktat brukarorganisationer i hopp om att få tag på respondenter. Vi har även genomfört samtliga sju intervjuer tillsammans. Skrivandet har skett i ett gemensamt dokument utifrån en uppdelning av delarna i uppsatsen. Däremot har båda varit involverade i samtliga delar i uppsatsen för att på så sätt få uppsatsen enhetlig.

## 6 Analys

Nedan kommer vi med hjälp av Webers (1987) teori om byråkrati samt Topor och Borgs (2008) resonemang kring den mellanmännsliga dimensionen att presentera och analysera vår empiri utifrån olika teman. Vi kommer i vårt analysavsnitt även att relatera våra fynd till den forskning som presenterades under kunskapsläget.

### 6.1 Klientens upplevelse av byråkrati

De respondenter som intervjuades i studien hade olika upplevelser av hur det var att möta en organisation som socialtjänsten och mer specifikt enheten ekonomiskt bistånd. Vår teoretiska utgångspunkt för denna analys är att se respondenternas upplevelser på ekonomiskt bistånd utifrån Webers (1987) teori om byråkrati där rationalitet är det genomgående temat.

#### 6.1.1 Upplevelsen av ekonomiskt bistånd som en byråkratisk organisation

Enligt Hjorts (2006) beskrivning har enheten för ekonomiskt bistånd förvandlats till en maskinbyråkratisk organisation som premierar standardiserade arbetssätt. Ett exempel på hur ekonomiskt bistånd kan ses som en maskinbyråkratisk organisation är när klienter upplever att de inte kan få kontakt med sin socialsekreterare. Utifrån att socialtjänsten kan ses som byråkratisk beskrev R4 hur hen har upplevt kontakten med sin socialsekreterare på ekonomiskt bistånd.

Nej och kommunikationen var dålig för det mesta så här. Det var svårt och få tag i och jag fick kämpa väldigt länge innan jag faktiskt kunde få prata med henne i vissa omgångar. (R4)

På frågan om huruvida R4 har upplevt sin socialsekreterare som insatt i sitt ärende svarar vederbörande enligt ovan. Beskrivningen enligt R4 var att hen hade en upplevelse av bristande kommunikation mellan socialsekreterarna i organisationen samt att den ordinarie socialsekreteraren varit svårtillgänglig. Enligt Weber (1987) så är personen som möter byråkratin alltid i underläge och måste rätta sig efter strukturen, vilket stämmer överens med den bilden av ekonomiskt bistånd som R4 berättade om. Byråkratin med dess rationalitet är neutral i förhållande till människorna som kommer i kontakt med byråkratin (ibid.). Den upplevelse som R4 har beskrivit avseende brist på kontakt liknar den som R2 beskriver nedan.

R2 beskrev då sin upplevelse av att inte kunna få tag i sin socialsekreterare samt att socialsekreterare ständigt byts ut.

[...] skillnaden är att liksom fysiskt kunna träffas och nu va den inte fysisk det va bara telefon och så ändras handledarna hela tiden. (R2)

R2 berättar om en avsaknad av personlig kontakt med sin socialsekreterare. En tolkning är att R2 upplevde att socialsekreteraren inte såg mötet som något viktigt, vilket skapade ett avstånd som gjorde det svårare att få mellanmännisklig kontakt med sin socialsekreterare. Detta kan tolkas som att R2 menade att upplevelsen av distansen dem emellan var något negativt. Utifrån den beskrivningen möter klienten istället en byråkratisk organisation vars funktion inte fäster någon vikt vid mänsklig kontakt (Weber 1987). En annan respondent beskrev hur hen hamnade "i kläm" på grund av en situation som beskrivs som att socialtjänsten inte hade förmåga att fånga upp klienten.

[...] Jag upplevde att det inte fungerade speciellt bra alls. [...] jag upplevde ju att när hon inte var där så fanns det liksom ingen plan och täcka upp, utan det blev jag som, den som behövde hjälpen, som hamnade i kläm istället. [...] (R4)

R4 beskrev hur kravet på sysselsättning försvann när den ordinarie socialsekreteraren blev sjuk vilket gjorde att planeringen stannade av. Bristen på inflytande över detta gjorde att R4 gick sysslolös i flera månader, vilket beskrivs som "[...] att knarka utan att knarka [...] (R4)". Således kan upplevelsen tolkas som att respondenten hamnade i kläm på grund av den byråkratiska organisationens ramar. Trots att den byråkratiska strukturen ämnar att hjälpa ärendegången upplevs dessa medel som ett hinder av personer som kommer i kontakt med den. Respondenterna har inte bara gett beskrivningen av ekonomiskt bistånd som en byråkratisk organisation. De har även gett sin syn på socialsekreteraren inom den byråkratiska organisationen.

### 6.1.2 Upplevelsen av socialsekreteraren i en byråkratisk organisation

Flera av klienterna bar på upplevelsen att ansvaret låg på den byråkratiska organisationens och inte på socialsekreteraren. Denna förskjutning av ansvar från socialsekreteraren till socialtjänsten enligt respondenterna går att ses utifrån Webers (1987) teori. Detta genom att

byråkraten kan ses som bunden vid sin byråkratiska organisation och dess rationalitet varpå socialsekreteraren inte själv bär ett eget ansvar gentemot klienterna. R2 beskriver nedan sin upplevelse av sin socialsekreterare och förskjuter ansvaret mot organisationen och samhället i stort.

Alltså min socialsekreterare var bra som jag hade. Men vad som var fel det är inte med en handledare utan det med samhället. Det är det som jag inte tolererar. [...] min socialsekreterare var snäll alltså. Hon va alltså snäll och trevlig och sen det är inte hon det är liksom systemet. [...] Och jag tycker inte att det är fel på handledaren för hon kan inte ändra lagen. (R2)

R2 beskrev sin upplevelse av ansvarsförskjutningen enligt ovan. Det är främst det byråkratiska systemet som upplevs som problematiskt enligt R2. Socialsekreteraren beskrivs snarare som snäll och målas därmed inte upp som ansvarig för respondentens negativa upplevelse av socialtjänsten och socialtjänstlagens tillämpning. Flera av respondenterna gav uttryck för att de har upplevt sin socialsekreterare som en representant för byråkratin, vilket stämmer överens med Hjorts (2006) beskrivning av socialtjänsten som en i grunden byråkratisk organisation. En annan respondent beskriver mötet med sin socialsekreterare enligt följande.

Precis jag tror hon svarade mig enbart i paragrafer också vilket va så här, jag vet inte vad jag ska göra med det här. Jag kan säga det här alltså så här, nu va ju hon liksom kanske en av de extremare handläggarna som jag har haft får jag ju säga [...]. (R3)

R3 beskrev hur hen i mötet med sin socialsekreterare blev besvarad i paragrafer vilket hen upplevde som ett av de mer extremare förhållningssätten. En tolkning är att R3 hade en negativ upplevelse på grund av användandet av paragrafer då det tycks skapa en handfallenhet hos vederbörande. Därmed har R3 konstruerat en bild av att det inte fanns något att säga till om när hen blev bemött med paragrafer av sin socialsekreterare. Att inte ha möjlighet att påverka kan kopplas till Webers (1987) syn på byråkratins rationalitet som inte tar hänsyn till klientens åsikt. R3 beskrev sin syn på socialsekreteraren som ointresserad av hens åsikt. Denna upplevelse går även i linje med Topor och Borgs (2008) resonemang gällande hur regler och lagars betydelse hindrar förmågan att se brukarens perspektiv. En annan respondent berättade även om sina upplevelser av socialsekreterarens roll i en byråkratisk organisation.

[...] Dom på sin sida socialsekreteraren vill ju hjälpa till liksom men när man väl kommer ut i arbetslivet så visar det sig inte att dom kan hjälpa till så mycket som dom själva vill asså. Så innan dom börjar utbildning så tänker dom att dom vill hjälpa människor men sen så får dom inte så mycket när dom väl kommer ut i arbetslivet. Så visar det sig att det är rätt mycket paragrafer och så va. (R6)

R6 beskrev också upplevelsen av att socialsekreteraren hade många paragrafer att förhålla sig till vilket beskrevs som negativt eftersom hjälpanDET blir lidande. Både R3 och R6 beskriver liknande upplevelser vilket kan liknas vid resonemanget att socialsekreterare på ekonomiskt bistånd prioriterar det kontrollerande perspektivet över det stödjande perspektivet inom den tudelade rollen (Smith et al. 2012, Nybom 2012). Respondenterna har inte enbart haft upplevelser som präglats av framträdande byråkratiska inslag i mötet med sin socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Upplevelserna har även berört kraven på motprestation.

## 6.2 Klientens upplevelse av krav

Det är politiska faktorer som styr byråkratin enligt Weber (1987) och får den att verka i en viss riktning. Utifrån detta går det att förstå ekonomiskt bistånd som en byråkratisk organisation, vilket styrks av Hjort (2012). Vidare menar andra att ekonomiskt bistånd styrs av den politiska idén baserad på klientens skyldigheter mot välfärdsstaten (Dahlstedt 2009). Genom detta använder sig organisationen sig av aktivering och krav på motprestation för att fullgöra sitt uppdrag att få ut klienter i sysselsättning (Nybom 2012). Nedan presenteras olika upplevelser avseende kraven.

### 6.2.1 Upplevelsen av krav som inte är individanpassade

De krav som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd ställer på klienter kan kopplas till deras huvuduppdrag där socialsekreteraren ska verka för att få klienten till självförsörjning (Socialstyrelsen 2018a). Trots detta kan det i praktiken däremot finnas en risk att stödet kommer i andra hand eftersom att vissa menar att kontrollaspekten prioriteras (Smith et al. 2012, Nybom 2012). Kraven bör vara individanpassade för att upplevas som meningsfulla eftersom de ska motivera till självförsörjning och därför finns det en grundtanke om att de ska hjälpa människor. Klienters möjlighet till individuella önskemål avseende arbetsmarknadspolitiska insatser är till och med lagstadgat i 4 kap. 4 § SoL. Likaså ska

klienter få inflytande över insatserna i 3 kap. 5 § SoL. Däremot finns det en samstämmighet mellan respondenternas svar som pekar på det motsatta. R6 beskrev sitt svar på frågan om huruvida hen har upplevt kraven enligt nedan.

[...] som hade gett någonting absolut. Som hade kunnat få en tillbaka åtminstone in i de arbetslivet som man vill ju och inte slänga runt mig på massa annat omkring som inte leder någonstans. Så att man inte kan binda dom kontakterna som man behöver liksom eller lär känna människorna som man behöver. Utan de kastar runt en på massa sånt meningslöst liksom. Och jag tror hade jag väl kommit ut i någon praktik på någon restaurang då hade man ju lärt känna folket där och sen hade det kommit snabbare sen att man hade kommit på egna fötter liksom. Det är lite så, överhuvudtaget där i socialtjänsten att så fort man börjar komma upp någonstans i stegen så ska dom slå undan fötterna på en liksom. Det är ju så inom ekonomi och alla dom där andra områden som dom har liksom, vuxen också. Alla dom där som dom har där. Så fort man har kommit någon vart så ska dom liksom putta undan en, att hjälpa dig ut i självförsörjning. [...] Jag är ju kock liksom sen femton år. Men sen så sätter dom mig i att plocka sopor istället liksom [...]. (R6)

Enligt R6 kan dennes beskrivning tolkas som att vederbörande inte har upplevt sin praktik som individanpassad sett till att hen tidigare har arbetat som kock i 15 år. Därmed konstrueras bilden av kraven som meningslösa, vilket kan härledas till Webers (1987) resonemang kring den objektiva handläggningen som inte tar hänsyn till individen. Milton (i Hjort 2006) har även belyst vikten att handläggare måste se till individens förutsättningar för att få ut folk till sysselsättning. R6 beskrev att hen nu tvingas till att plocka sopor trots sin tidigare arbetslivserfarenhet. Enligt R6 har vederbörande en upplevelse av att ha fått en schablonmässig handlingsplan som inte är individanpassad. Upplevelsen går i linje med Hjorts (2012) resonemang avseende hur schablonmässiga handlingsplaner ses som en konsekvens av ett standardiserat arbete i den maskinbyråkratiska organisationen.

Det fanns fler som ansåg att kraven inte var individanpassade. R5 beskrev sin upplevelse av kraven som negativ utifrån en avsaknad av krav på motprestation. “[...] Mycket lite. Mindre än vad jag trodde faktiskt. Jag har aldrig behövt redovisa att jag varit på arbetsförmedlingen och sånt, det är konstigt egentligen. [...]”. På frågan om varför R5 trodde att det blev så svarade hen “Ingen aning. De kanske såg mig som hopplös. “Han kommer ändå aldrig börja

jobba” (R5)”. R5 beskrev således att socialsekreteraren inte ställde krav utifrån en upplevelse av att R5 sågs som “hopplös”. Däremot fäster inte den byråkratiska organisationen någon vikt vid känslor enligt Weber (1987). En tolkning är därmed att bristen på krav på motprestation även skapade en bild av att dessa inte upplevdes som individanpassade. En annan respondent beskrev sin upplevelse av kraven som negativ genom att påpeka att kraven inte heller har anpassats.

Ja, jag skulle vara inskriven på arbetsförmedlingen förstås. Jag skulle söka jobb, jag skulle gå med på vad arbetsförmedlingen sade. Så jag var även med på, åh vad hette det, man skulle lära sig skriva cv och använda datorer och sånt. Vilket i mitt fall var ganska värdelöst för jag kunde mer än vad dom som skulle lära ut kunde. (R7)

De upplevelser som R5 och R7 har beskrivit skiljer sig åt kring krav på motprestationer. R5 har upplevt en avsaknad av krav och R7 har upplevt sina krav som för lätta. Det som är gemensamt i båda respondenternas utsagor är upplevelsen av avsaknad av flexibilitet, vilket Panican och Ulmestig (2011) menar är en vanligt förekommande upplevelse hos klienter i aktiveringsprojekt. R6 ger följande svar på hur hen upplevt det ständiga bytet av socialsekreterare, vilket kan liknas med metaforen att klienten utgör en “kugge i ett hjul”.

Nej nej.. det är lite jobbigt asså. För sen varenda en socialsekreterare vill ju träffa en sen och så får man ju dra upp hela sin livshistoria för dom igen istället för att dom ska ju bara kan ju läsa i mappen förmodligen som dom har ju. Men nej då ska man dra hela livshistorien om och om igen liksom var sjätte månad liksom.. asså man känner ju sig lite som.. som något projektobjekt eller något sånt.. så jävla roligt är det inte alltid att man hela tiden går bakåt liksom och berätta liksom flera år tillbaka också. Och så får man dra hela historien om igen och varför man inte har tänder liksom och så där hela den grejen. (R6)

R6 redogjorde för en upplevelse att det var utmanande att behöva återberätta sin livshistoria vid upprepade tillfällen på grund av personalomsättningen på ekonomiskt bistånd. En tolkning av upplevelsen kan vara att mötet med varje ny socialsekreterare upplevdes rutinartat utifrån R6 beskrivning av att utgöra ett “projektobjekt” som ska utvärderas. R6 beskrivning konstruerar därmed en bild av att socialsekreterarna har brist på förståelse för klienten i mötet. Upplevelsen av att mötet inte innehåller en mänsklig dimension kan förstås utifrån Webers

(1987) resonemang gällande byråkratin då denna med sin rutinmässighet även har en operativ karaktär. Således fäster byråkratin inte någon vikt vid att det blir påfrestande för R6 att behöva upprepa sin historia om och om igen enligt vederbörandes konstruktion. Utöver upplevelsen av att byråkratin inte tar hänsyn till den mänskliga dimensionen har en del respondenter även beskrivit sina upplevelser utifrån att de inte får säga sin mening gällande de krav som ställts på dem.

### 6.2.2 Upplevelsen av att inte ha inflytande över kraven

Bristen på inflytande över kraven som ställs är något som Ylvisaker (2013) har undersökt. Slutsatsen från studien var att om klienter får komma till tals motsvarar socialtjänsten deras behov i högre utsträckning. Annars finns det en risk att brist på inflytande leder till mindre individanpassade krav vilket innebär en sämre hjälpinsats (ibid.). Det leder oss in på upplevelsen av att inte ha inflytande över kraven och vad det skapar för bild av socialsekreterarens krav på motprestation. R2 beskrev hur hen har upplevt kraven på motprestation som något negativt utifrån följande beskrivning.

Hon sa att jag måste vara inskriven på arbetsförmedlingen på grund av lagarna, hur lagarna. Och dom lagarna tycker jag är fel för dom binder människor. Och dom sätter krav liksom. Det angår inte socialen eller någon liksom om man söker jobb. Det är upp till mig, jag måste va en människa. För att om det är någon annan som säger till mig då är jag inte längre den personen, då är det en annan person som bestämmer. [...] man tappar liksom krafterna också. Varför man tappar lust kanske initiativ, inspiration och drömmar och allt för då är det band och det är någon där bak som bestämmer. [...] För att det är det här som jag tror har förstört rätt så mycket i mitt liv. (R2)

Enligt R2 upplevdes kraven som ett misstänkliggörande mot vederbörande eftersom hen inte ansåg att socialsekreterare ska lägga sig i vilka arbeten som hen har sökt. Detta i sin tur upplevs även påverka R2 syn på sin självständighet. Att inte kunna ha inflytande över vilka krav som ställs skapade därmed en negativ bild av kraven. Respondentens beskrivning konstruerar en bild av att socialsekreteraren använder byråkratin som ett medel och sätter krav som respondenten måste uppfylla för att få sitt ekonomiska bistånd. Det kan kopplas till Webers (1987) beskrivning av legitimeringen av byråkratin utifrån personlig auktoritet genom



att socialsekreteraren bestämmer i frågan. Webers syn skapar en förståelse för konstruktionen av bristen på inflytande.

När respondenten inte har något inflytande över varken kraven eller sitt eget liv upplever denne sig reducerad till något annat än "en människa". I jämförelse med hur ansvaret läggs på organisationen i tidigare avsnitt kan det egna ansvaret även bli lidande genom att klienten inte får vara delaktig. R2 upplevelse kan därför tolkas som en känsla av tomhet som kommer av att inte ha möjlighet att få eget ansvar över kraven som ställs. Förklaringarna kan även tolkas som konstruktioner av hur det är att vara klient i socialtjänstens byråkratiska system. Topor och Borg (2008) påpekar vidare hur klientens inflytande inte kan ses som likvärdig socialsekreterarens eftersom det är socialsekreteraren som har makten att ta beslut i slutändan. Detta kan även kopplas till upplevelsen som R2 beskrev ovan.

Enligt Weber (1987) så är demokrati, vilket brukarinflytande kan likställas med, motståndare till byråkratin eftersom att demokratin leder till hinder för den byråkratiska organisationen. Genom detta så är kravet på inflytande för klienter i dagens socialtjänst problematiskt eftersom att socialtjänsten är en byråkratisk organisation och enligt Weber (ibid.) resonemang så kan därför svårigheten för klienter att få inflytande i dagens byråkratiska socialtjänst förklaras. En annan respondent delade med sig av upplevelsen av att socialsekreterarna inte satte sig in i vederbörandes behov. Detta påverkade även enligt R1 möjligheten till inflytande och ansvar.

Nej, jag tycker inte det har varit någon balans. Utan socialförvaltningen har försökt det de har kunnat göra. Jag var ju inte mottaglig för det. Balans, nej. Balans får man väl när man sätter sig in i problematiken och försöker göra något åt det. Men det blev mest smällar från mig till dem och från dem till mig. Det var varken dem eller jag som tog ansvar egentligen. Jag tror inte det. (R1)

R1 beskrev sin upplevelse som "smällar" från socialtjänsten vilket vederbörande svarade på genom att ge "smällar" tillbaka. Detta kan tolkas som en konstruktion av att socialtjänsten utövar sin makt i relationen samtidigt som att respondenten uppvisar ett motstånd. Detta kan kopplas till Webers (1987) resonemang om hur individen alltid är i underläge gentemot byråkratin. Upplevelsen går även i linje med Nyboms (2012) resonemang kring hur klienter har en önskan om att få ett arbete samt att de ofta upplever att de inte får tillräcklig hjälp av

sin socialsekreterare. R1 beskrev även hur socialsekreteraren ställde krav på att hen skulle delta i anvisat program på Arbetsförmedlingen. Däremot fanns det hinder för deltagandet som socialsekreteraren inte tog hänsyn till, vilket R1 beskrev enligt nedan.

[...] alltså är man missbrukare får man inte lov att vara inskriven på arbetsförmedlingen. Man måste vara drogfri sex månader. Jag har inte varit drogfri sex timmar säger jag till dem. (R1)

Däremot upplevde inte R1 att informationen påverkade socialsekreterarens beslut varpå kravet samt sanktionen att ge avslag fullföljdes. Resultatet av detta var att R1 blev avstängd från arbetsförmedlingen och återgick därefter till kriminalitet, vilket beskrevs enligt följande.

Jag har varit jättemycket avstängd därifrån och så har jag inte orkat överklaga. Man får ju rätt att överklaga till förvaltningsrätten. Det tar ju en månad till och få pengar och då ger man liksom upp. ”Nej fan jag behöver pengar idag”. Så då blir det lättare att gå tillbaka till kriminaliteten. (R1)

R1 ger en beskrivning av sin upplevelse av att inte få säga sin mening och därmed inte ha något inflytande. Beskrivningen är ytterligare ett exempel på konstruktionen av den byråkratiska organisationen som inte tar hänsyn till den mänskliga dimensionen, vilket kan liknas med Webers (1987) resonemang. Detta leder in på respondenternas upplevelser av att socialsekreteraren utövar kontroll inom kraven på motprestation utifrån sin position.

### 6.2.3 Upplevelsen av makt inom kraven på motprestation

Ett tydlig tema i empirin var att respondenterna beskrev sina upplevelser utifrån att socialsekreteraren hade makt utifrån sin byråkratiska position vilket yttrades på olika sätt. Enligt Weber (1987) så kräver varje byråkratisk organisation att den innehar makt för att den ska kunna fungera. En av respondenterna beskrev sin upplevelse av makten enligt följande.

Det var det som var enkla hemligheten, det var bara och göra som man blir tillsagd.  
[...] Jag hade det i tjugofem år [...]. (R1)

När R1 såg tillbaka på sina 25 år med ekonomiskt bistånd och sitt förhållningssätt till sin socialsekreterare och socialtjänsten så ansåg vederbörande att lydnad hade löst allt. En tolkning är att det fanns en upplevelse av att det blev lättare att hantera socialsekreterarens krav genom att lyda och därmed även låta sig bli kontrollerad. Socialsekreteraren eller byråkraten, utifrån Webers teori (1987), strävar i sin funktion efter överlägsenhet. Byråkratin kan ses som ett medel för maktinnehavaren och förklarar dels respondentens egna förhållningssätt men även att vederbörande kan ha en sådan syn på maktrelationen mellan socialsekreterare och klient. En annan respondent beskrev utövandet av makt på följande sätt.

[...] att i dom lägena så kändes det så här att men vänta hon gör det här jättekrångligt för att se liksom nästan. Jag fick den här upplevelsen att hon ja men drar det här så långt att hon nästan vill liksom att jag ska ge upp liksom eller att okej om jag nu håller linan ut i hela den här processen för att busskort liksom. Mycket såna bitar där jag liksom upplevde att den kanske inte i det här akuta läget då är det mer förståelse liksom i det eller va man ska säga. (R3)

R3 beskrev här hur hen har upplevt ett motstånd från sin socialsekreterare i form av att kravet som ställs ska göras så utmanade att vederbörande klient istället för att uppfylla kravet känner sig tvingad att ge upp. Upplevelsen går i linje med den förändrade synen på ekonomiskt bistånd, i och med aktiveringstrenden, mot att det ska liknas med en skyldighet gentemot välfärdsstaten snarare än en rättighet (Dahlstedt 2009). Även R4 hade en liknande upplevelse, där vederbörande känt sig misstrodd när hen som krav på motprestation skulle redovisa sina inkomster bakåt i tiden.

När jag kom och sökte hjälp i början. Det här att kravet var så hårt med mina inkomster tillbaka i tiden trots att jag ändå kunde ha visst belägg för att jag inte hade haft någon regelbunden inkomst. (R4)

R4 berättade att hen hade en upplevelse av ett starkt kontrollerande beteende från sin socialsekreterare när hen skulle redogöra för sina tidigare inkomster. Kontroll utövas på ekonomiskt bistånd enligt Hjort (2006) för att bedöma om klienter är berättigade ekonomiskt bistånd eller inte. I ovanstående beskrivningar ser vi två exempel på kontroll inom sökandet av ekonomiskt bistånd. Både R3 och R4 berättade om sina upplevelser av att bli kontrollerade

av sina socialsekreterare. Ytterligare en respondent beskrev sin syn på samhället i stort, där bland annat socialtjänsten, vilken innefattar tillit och kontroll.

För dom här myndigheterna dom binder på grund av dom saknar tillit kanske. Jag tror för det handlar om kontroll. Och ofta människor som har kontrollbehov eller myndigheter som har kontrollbehov så handlar det om rädsla. Och man tittar inte på människor och man känner inte till människans natur. Men man är rädd. Jag måste kontrollera dig och därför måste jag binda dig och därför måste jag ställa krav och för att det ska fungera så måste jag binda en annan till liksom. Och engagera arbetsförmedlingen och så måste jag, och det blir komplicerat. Sen då binder jag mig själv också som myndighet. (R2)

R2 beskrev ovan sina tankar om kontroll genom att berätta om hur hen känt sig bunden av de krav som ställts. Det går i linje med Janebová och Truhlářová (2018) forskningsområde, vilket visar på att klienter bland annat upplever utövändet av kontroll när socialarbetaren gör något oönskat samt då klienten får begränsade valmöjligheter och brist på inflytande. Utifrån vad R2 beskriver så blir hen inte hjälpt av kontroll överhuvudtaget. Även detta synsätt, att klienter inte uppfattar kontroll som något positivt, är något som går att sägas generellt om klienters syn på kontroll utifrån Janebová och Truhlářová studie (ibid.). På frågan om huruvida R7 har upplevt kraven som positiva eller negativa svarar hen som följande.

Faktiskt väldigt bra får jag säga. Han ordnade så att vi gick en stor genomgång vid första tillfället där vi gick igenom hela min ekonomiska situation, alla papper jag hade, alla banker som jag hade haft. Om jag hade något sparande och väldigt ingående ekonomiskt skildring. Men sen gjorde han och jag en deal så jag behövde bara komma in var tredje månad och återvisa mina bankutdrag. (R7)

En anledning till att R7 beskrev sin upplevelse som positiv är troligen på grund av att socialsekreteraren upplevs som tillmötesgående. En annan anledning kan vara på grund av att en överenskommelse gjordes i mötet. Enligt R7 behövde hen endast besöka socialkontoret var tredje månad för att återvisa sina bankutdrag. På grund av dessa faktorer har R7 en positiv syn av ekonomiskt bistånd där socialsekreteraren inte konstrueras utifrån makt eller kontroll. Detta skiljer sig från tidigare respondenters upplevelser. En bakomliggande faktor till upplevelsen skulle tolkningsvis kunna vara att det egna ansvaret över situationen får prägla

mötet. R7 har beskrivit även en upplevelse av att bli litad på vilket troligtvis påverkar upplevelsen.

Döma av den upplevelse som R7 har beskrivit så går det inte att se Webers (1987) teori om byråkrati som förklaring till det mellanmännliga samspelet mellan R7 och dennes socialsekreterare, eftersom att socialsekreteraren i detta fallet faktiskt tar hänsyn till de personliga villkor som R7 har. Socialsekreteraren lägger vikt vid R7 som person och bedriver därmed ingen objektiv handläggning, vilket kännetecknar den byråkratiska handläggningen (ibid.). Respondenterna beskrev även upplevelser som i högre utsträckning präglats av det vi valt att kalla för den mellanmännliga dimensionen där byråkrats funktioner som vi hittills beskrivit med hjälp av Weber inte varit lika framträdande.

## 6.3 Den mellanmännliga dimensionen

Det var fler än R7 som beskrev upplevelser som inte bara kan förstås utifrån Webers teori om byråkrati. Det fanns ytterligare en dimension som gick att finna i empirin, vilket handlade om den mellanmännliga dimensionen i mötet med den byråkratiska organisationen.

### 6.3.1 Upplevelsen av rimliga krav

Respondenternas upplevelser av krav på motprestation har även berättats om i en mer positiv bemärkelse. En aspekt som tycks vara positiv är när rimliga krav ställs. Ett exempel på en detta ger R3 nedan på frågan om sitt första möte med ekonomiskt bistånd.

[...] framförallt hon den första för jag ska säga det här i akutskedet det var det jättebra för då hade vi dessutom fått in, alltså jag och min exman, hade fått in jättemycket. Alltså typ femtitusen, det är helt galet. Men som vi då på inte ens en månad hade pundat upp liksom och som hon valde att okej vi bortser från allt det här, vi bortser från allt i erat tidigare och så ser vi här att ni har noll i allt liksom. Och där fanns det inte heller något direkt krav på att vi skulle liksom dra igång allt det med massa ansökningar på alla håll och kanter. Utan hon såg att okej en grej till och det här spricker. Hon valde att liksom att göra en mycket enklare process eller så. (R3)

R3 beskrev ovan socialsekreterarens förståelse för hennes och hennes ex-mans situation vilket tolkningsvis är nyckeln till varför hen i efterhand konstruerar mötet som en positiv

upplevelse. Trots att paret har haft pengar sedan innan bortses det från i bedömningen avseende rätten till ekonomiskt bistånd. Upplevelsen går i linje med Topor och Borgs (2008) resonemang som menar att det är viktigt inom den sociala omsorgen att inte bli för bunden till den klassiska synen på professionalitet vilken betonar ett distanserat förhållningssätt. Istället förespråkar de ett annat perspektiv som innebär att socialarbetaren ska ägna sig åt det de kallar en annan typ av professionalitet vilket framförallt innebär att ta sig tiden och viljan att se klientens perspektiv (ibid.). Situationen som R3 beskrev skulle likväl kunnat konstrueras som negativ. Hade socialsekreteraren inte visat förståelse för situationen och tagit deras tidigare inkomster i beaktande vid den första bedömningen, hade de troligtvis fått avslag med hänvisning till att de hade kunnat klara sig längre med pengarna de haft sedan tidigare (Socialstyrelsen 2013).

Ytterligare en respondent pratade om vikten av den mellanmännsliga dimensionen hos socialsekreteraren samt vad som krävs för att kraven ska upplevas som meningsfulla. "Ja men vad som är bra att de gör, den lyssnar på vad jag vill liksom och försöker se åt samma håll som jag gör [...]" (R6). R6 beskrivning av socialsekreteraren kan tolkas som förmågan att ta klientens perspektiv. Vederbörande tar också upp förmågan att lyssna som en viktig egenskap hos socialsekreteraren. R6 beskrivning går emot Webers (1987) resonemang som innebär att byråkraten i den byråkratiska organisationen har ett naturligt intresse av maktutövningen, där dess intressen är det enda viktiga. När socialsekreteraren lyssnar och tar klientens perspektiv innebär det därmed att Webers teori motsägs, genom att den individuella byråkraten kopplas bort från sin byråkratiska organisation. Detta ska inte vara möjligt enligt byråkratins natur enligt Webers teori (ibid.).

### 6.3.2 Upplevelsen av relationens betydelse

Topor och Borg (2008) menar även att förmågan att lyssna är en viktig egenskap inom det emotionella engagemanget som socialsekreteraren bör besitta, vilket går i linje med Ylvisakers (2013) fynd i sin studie avseende klienters upplevelse av socialtjänsten. Utöver förmågan att lyssna menar Topor och Borg (2008) att det är av vikt att kunna dela med sig av sin tid för att klienten ska uppfatta bemötandet på ett positivt sätt. En av respondenterna beskrev sin upplevelse av relationens betydelse i förhållande till sin socialsekreterare.

Ja, alltså det är jättemånga gånger som det bara har flutit på ska jag säga. När man väl har etablerat den här kontakten ska jag jag säga så har det inte varit speciellt mycket så här ifrågasättande längre, utan det är mest i skiftet mellan handläggare. Men det var ju till och med så att det nästan började fungera med hon som kändes lite så fascist-aktig. Så det var ju nästan så att när vi lärde känna varann så [...] (R3)

R3 beskrev hur relationen först är möjlig när tid ges till den. Enligt R3 kan en relation till och skapas med en så kallad "fascist-aktig" socialsekreterare, så länge de fick tid ihop. Tid utgör därmed en förutsättning för att en relation ska kunna skapas vilket hindras av att socialsekreterare byts ut. Topor och Borg (2008) beskriver även hur tid är en positiv aspekt i mötet med socialsekreteraren, vilket här kan innefatta tiden det krävs att lära känna varandra i mötet som sker på ekonomiskt bistånd. Detta kan kontrasteras med att den byråkratiska handläggningen i sin natur ska ske snabbt som möjligt, enligt Weber (1987) vilket här står i konflikt med att det krävs tid för socialsekreterare och klient att lära känna varandra enligt Topor och Borg (2008). En annan aspekt som tas upp är förmågan att vara närvarande (ibid.), vilket klienter uppskattar. Flera av respondenterna hade samma upplevelse som R3 och konstruerar det som en avgörande faktor för om relationen skapas eller inte vilket är beroende av om socialsekreteraren byts ut eller inte.

R5 beskrev en liknande upplevelse och som svar på frågan om hen anser att det är negativt att inte ha möjlighet att bygga en relation. "Ja, man lär ju inte känna dem när man får byta så ofta." (R5). Att inte ha en och samma handläggare kan enligt citat från R5 innebära att möjligheten att bygga en relation blir lidande vilket tycks vara ett område som flera av respondenterna har upplevt som negativt. R5 upplevelse av en avsaknad av relation till sin socialsekreterare har en likhet med det styrningsätt ekonomiskt bistånd har nuförtiden, vilket enligt Hjort (2012) snarare har ett fokus som ligger på styrning och kontroll och inte det relationella. Problematiken som respondenterna beskriver i att inte ha samma handläggare under en längre period kan styrka hur viktig det är att skapa en relation till sin socialsekreterare.

Vidare beskriver Topor och Borg (2008) hur klienter önskar en mer flexibel och öppen hållning vilket de upplever bortprioriteras till fördel för den professionella rollen. Denna hållning kan tolkas som att socialsekreteraren enligt Webers teori (1987) kringgår de rationella reglerna som hör till den byråkratiska organisationen genom att ha en mer flexibel

och öppen roll gentemot klienter. Den professionella rollen kommer dock före den mellanmännsliga dimensionen genom att dokumentation och krav på kvalitetssäkring går först (Topor och Borg 2008). R3 beskrev följande på frågan huruvida kontakt är viktigt i mötet.

[...] mer sån här kontakt också för det kan jag säga att, det får man be om aktivt. [...] Alltså så att den här mänskliga kontakten verkar inte vara någonting som är speciellt relevant. Jag har haft en handläggare som själv hörde av sig. I två fall kan jag säga blev jag inte ens meddelad om att hade fått byta handläggare. Utan från det ena till det andra så var det någon annan. Det är jätteförvirrande. Och då om jag har bett om att få sitta ner och prata och få den här, för det är rätt mycket liksom så, så har det nekats varje gång. (R3)

R3 beskrev en upplevelse av att den mänskliga faktorn bortprioriteras. R3 beskriver även hur hen har försökt be om möten vilket har nekats. I detta exempel står den byråkratiska organisationens krav på att vara saklig (Weber 1987) över R3 önskan om mellanmännslig kontakt vilket tolkningsvis utgör en förutsättning för att en relation ska kunna byggas. Inom upplevelsen premieras de byråkratiska funktionerna över de relationella vilket skapar en konstruktion av att respondenternas behov av långvariga relationer förbises.

R2 beskrev även en liknande situation avseende bristen på relation i mötet med byråkratin. Vederbörande hade kontakt med totalt fyra olika socialsekreterare i ett ärende på ekonomiskt bistånd och på frågan huruvida hen upplevde det svarade hen som följer. “[...] Så försvinner den överenskommelsen i luften liksom. Och sen måste jag säga en gång till, prata med en annan, det blev fel. Det där bemötandet [...]” (R2). En förklaring till att R2 konstruerade upplevelsen som negativ är att överenskommelsen hen hade med sin socialsekreterare upphörde. Därefter fick hen en ny socialsekreterare och tvingas därmed återberätta sin historia vilket vederbörande ansåg som påfrestande. Utöver ovanstående berättade tre respondenter om hur en avsaknad av den mellanmännsliga dimensionen i mötet på ekonomiskt påverkade dem, vilket påvisar betydelsen av den mellanmännsliga dimensionen samt hur den kan ha en långtgående påverkan.



### 6.3.3 Upplevelsen av en obefintlig mellanmänsklig dimension

Betydelsen av vilken typ av bemötande de följande tre respondenterna har fått i det första mötet med socialtjänsten har satt stor prägel på hur respondenterna har beskrivit den generella upplevelsen av ekonomiskt bistånd. En av respondenterna beskrev sitt första möte med ekonomiskt bistånd då hen fick avslag på sin ansökan avseende två retroaktiva hyror och beskriver socialsekreterarens beteende som följande. “[...] så kom jag upp där och så var en kvinna där som höll några papper i handen [...]” (R1). Socialsekreterarens viftade enligt R1 med papper hon hade i handen. Socialsekreteraren frågade därefter R1 ”Vill du ha hjälp eller vill du inte ha hjälp”? (R1). En tolkning av respondentens upplevelse var att socialsekreteraren uppträdde hånfullt vilket bidrog till att klienten beskriver händelsen enligt följande.

Nu ska hon få tänkte jag. Den enda jag ställde till det för, det var ju mig själv och mina barn. Och den ilska jag kände då, den följde med mig i många år. Det var första gången jag sökte socialbidrag överhuvudtaget. (R1)

R1 beskrev hur hen upplevde bemötandet i det första mötet vilket kom att skapa en syn på ekonomiskt bistånd som en byråkratisk och opersonlig organisation som inte fäster vikt vid den mellanmänskliga dimensionen. Resonemanget går i linje med Webers (1987) resonemang kring den byråkratiska organisationen. Betydelsen av bemötandet följde med respondenten i många år framöver vilket ytterligare belyser vikten av den mellanmänskliga dimensionen. På frågan om ovan beskriven situation utgjorde startpunkten för R1 ilska gentemot socialtjänsten i stort svarade hen enligt följande.

[...] Absolut. Den föddes där och så har jag fyllt på den hela tiden. Minsta lilla fel de har gjort så har jag liksom hackat och klagat och skrikit och gapat. [...] Och så hade jag historien med socialförvaltningen med mig, ilsken redan från början och det fick dem ju äta upp även fast de var nya personer. (R1)

R1 beskrev hur hen bar med sig minnet av ett möte vilket sedan kom att påverka alla framtida möten. Vikten av den mellanmänskliga dimensionen vittnar även R2 om. “Det blir en samlad erfarenhet liksom och jag är arg på samhället.” (R2). R5 har en liknande upplevelse. “För det fastnade. Det följde med en i alla år hur man behandlade en där.” (R5). En tolkning av de två ovanstående citaten kan vara att respondenternas syn på ekonomiskt bistånd konstrueras i

första mötet vilket kan förklara den känsla som respondenterna kände till följd av detta. Beskrivningen knyter an till Billquists (1997) resonemang kring hur klienterna i hennes studie bar på oro över hur de skulle bli bemötta vid första kontakten med ekonomiskt bistånd. De som upplevde att första bemötandet var bra blev positivt överraskade då den förväntade sig att möta en byråkrat (ibid.). I respondenternas fall blev snarare det senare fallet, vilket skapade en ilska som höll i sig i många år oavsett vilken socialsekreterare respondenterna mötte.

## 7 Slutdiskussion

I slutdiskussionen kommer nedan en sammanfattning av resultatet av studien utifrån vårt syfte och våra frågeställningar. Det följs av en avslutande diskussion som innehåller metodologiska överväganden avseende studien samt förslag på vidare forskning.

### 7.1 Sammanfattning

Syftet med intervjustudien var att undersöka klienters upplevelse av krav på motprestation i sökandet av ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarens tudelade roll kunde förstås utifrån klienternas upplevelser. Den tudelade rollen definierades utifrån kontroll och stöd vilket berördes inom olika avsnitt i analysen. Studien innehöll även tre frågeställningar som vi ämnade att besvara.

Den första frågeställningen behandlade klienters upplevelse av krav på motprestation utifrån Webers teori (1987) om byråkrati. Vi fann att flera av respondenternas upplevde den byråkratiska organisationen som negativ. Den främsta anledningen var konstruktionen av den byråkratiska socialsekreteraren som inte tog hänsyn till sin klientens åsikt eller vilja. På grund av detta upplevdes kraven som meningslösa eftersom de inte ansågs individanpassade utefter deras vilja och förmåga. Det som ansågs vara problematiskt enligt respondenterna var att paragrafer tog över i mötet vilket i vissa fall innebar en upplevelse av systemet som oflexibelt. Vidare konstruerades även en bild av att socialsekreterare som villig att hjälpa men stjälp av systemets byråkratiska karaktär. Det fanns en bild av att det var lättare att lyda kraven och på så sätt underställa sig makten för att lyckas möta organisationen. Därmed lades ansvaret på den byråkratiska organisationen istället för på socialsekreteraren. En resultat av detta tycks vara att det enligt vissa av respondenterna anses vara negativt att ha en upplevelse av att inte ges ansvar över kraven och därmed inte heller över sin egen situation.

Den andra frågeställningen handlade om klienters upplevelse av krav på motprestation utifrån Topor och Borgs (2008) resonemang kring den mellanmännsliga dimensionen. Vi fann att bilden blev positiv om klienten upplevde sig ha eget ansvar över sin situation och de krav som ställdes. Vissa menade även att det var viktigt att få tid för att etablera kontakt med sin socialsekreterare, för att individanpassade krav skulle vara en möjlighet. Utöver tid menade många av respondenterna även att det var viktigt att socialsekreteraren hade förmågan att lyssna och kunna ta klientens perspektiv för att kraven skulle upplevas som meningsfulla. Detta visar på hur den mellanmännsliga dimensionen var avgörande för upplevelsen av kraven. Slutligen menade flera av respondenterna att det första mötet kan bli avgörande huruvida synen på organisationen och alla dess funktioner sedan förblir. Därav fastställdes konsekvenserna av ett negativt bemötande avseende upplevelsen av krav på motprestationer.

Den tredje frågeställningen berörde klienters upplevelser av krav på motprestation utifrån en kombination av de två perspektiven. Vi har funnit att den tudelade rollen, där både stöd och kontroll existerar, har kommit att påverka respondenternas upplevelser. Rollen ses inte bara som tudelad för socialsekreteraren. Den upplevdes även som tudelad för klienten, som måste förhålla sig till dess dimensioner. För det första konstrueras bilden av socialsekreteraren som en byråkrat som förhåller sig rationellt, ställer krav som inte är individanpassade vilket leder till en upplevelse av att denne inte bryr sig om klienten. För det andra konstrueras även bilden av socialsekreteraren som en medmänniska med en förmåga att stödja och förhålla sig till den mellanmännsliga dimensionen i mötet. Avslutningsvis kan två faktorer utvärderas för att avgöra huruvida respondenterna har uppfattat krav på motprestation på ett negativt respektive positivt sätt. När ansvaret förskjuts till organisationen tycks upplevelsen bli negativ eftersom klienten inte upplever sig ha något inflytande och är därmed maktlös inom utövandet av kontroll där krav på motprestationer ges. Däremot får klienten ett eget ansvar över kraven tycks upplevelsen bli positiv eftersom att klienten då ges möjlighet till inflytande vilket grundas i den mellanmännsliga dimensionen.

## 7.2 Slutdiskussion och förslag på vidare forskning

Det som presenterats ovan avseende våra frågeställningar utgör vårt resultat inom studien. Däremot bör viss kritik mot vår studie även diskuteras. Målgruppen vi riktade oss till var bred då det enda kravet för att delta i studien var att respondenten skulle ha haft erfarenheter av

krav på motprestation inom ekonomiskt bistånd. Eftersom vi använde oss av ett bekvämlighetsurval och ett snöbollsurval innebar det även att respondentgruppen utgjordes av de som först meddelade att de ville ställa upp. Sammantaget kan dessa faktorer anses ha påverkat vår resultat. Den kvalitativa forskningen ämnar att undersöka ett bredd och ett djup. Därmed kan vidden av upplevelser inom respondentgruppen avseende individernas olika förutsättningar gällande sin livssituation ha påverkat deras erfarenheter av ekonomiskt bistånd. Vissa hade uppburit bistånd i 25 år, upplevt hemlöshet och missbruk varvid andra hade haft ett långt arbetsliv och endast uppburit ekonomiskt bistånd under en kort tid. Därmed varierade det hur mycket respondenterna hade att berätta inom området. På så sätt kan empirin eventuellt inte svara för den bredd och det djup som hade kunnat skapas utifrån fler krav på målgruppen.

Trots att studiens slutsatser inte är generaliserbara för klienter i stort, är det dock ett faktum att fler har ekonomiskt bistånd under allt längre tid (Socialstyrelsen 2018a). Statistiken tyder på att det finns något som inte fungerar i mötet avseende krav på motprestation eftersom klienter inte kommer ut i självförsörjning. Utöver detta är ett antagande är att socialsekreterarens roll alltid kommer vara tudelad genom att rollen präglas av kontrollperspektivet utifrån byråkrati och stödperspektivet utifrån den mellanmänniska dimensionen. Dessa kommer samexistera eftersom socialsekreterarens roll är utformad på detta sätt. Den tidigare forskning som ligger till grund för studien menar att det finns motstridigheter kring klienters upplevelser av ekonomiskt bistånd (Nybom 2012) och vissa hävdar även att det forskas för lite inom området (Ylvisaker 2013). För att öka förståelsen inom området anser vi att mer forskning behövs gällande klienters upplevelser av socialsekreterarens utövande av kontroll och stöd. Vår förhoppning är att mer forskning kan leda till skapandet av meningsfulla krav i mötet för att främja klienters väg till sysselsättning.

## 8 Referenslista

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2011) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. Uppl. Stockholm: Liber, 10-17

Billquist, Leila (1997) Byråkrati och personligt bemötande – studier av tidsbeställning. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 4 (2): 114-129

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. Uppl. Malmö: Liber

Cedersund, Elisabet (1992) *Från personligt problem till administrativt beslut*. Diss. Linköping: Linköpings universitet

Dahlstedt, Magnus (2009) *Aktiveringens politik - Demokrati och medborgarskap för ett nytt millennium*. Malmö: Liber

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2011) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. Uppl. Stockholm: Liber, 36-56

Hjort, Torbjörn (2006) *Byråkrati eller socialt arbete? : om paradoxer i arbetet med försörjningsproblem*. FoU-Rapport 2006:3. Lund : Kommunförbundet Skåne

Hjort, Torbjörn (2012) *Skälig levnadsnivå i Malmö - Om handläggning och bedömning av socialbidragsärenden*. Malmö: Kommission för ett socialt hållbart Malmö

Ingram, Richard (2013) Locating Emotional Intelligence at the Heart of Social Work Practice. *British journal of social work*. 43 (5): 987–1004

Janebová, Radka & Zuzana Truhlářová (2018) Original research article: The concept of control from the perspective of social work clients. *Kontakt*. 20 (1): 63–71

Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur

Nybom, Jenny (2012) *Aktivering av socialbidragstagare - om stöd och kontroll i socialtjänsten*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet

Panican, Alexandru & Rickard Ulmestig (2011) Frälsningen, lagen och sanningen i ett kommunalt aktiveringsprojekt, *Socionomens forsknings supplement*. 30 (4): 44-55

Panican, Alexandru & Rickard Ulmestig (2017) Bekämpa fattigdomen - men med mer av samma fattigvårdslogik? Foucaults pendel. *Statsvetenskaplig tidskrift*. 119 (3): 599-612

Proposition 1996/97:124: *Ändring i Socialtjänstlagen*

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2011) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. Uppl. Stockholm: Liber, 194-208

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*

Smith, Mark, Mikael Gallagher, Helen Wosu, Jane Stewart, Vivien Cree E., Scott Hunter, Sam Evans, Catherine Montgomery, Sarah Holiday & Heather Wilkinson (2012) Engaging with Involuntary Service Users in Social Work: Findings from a Knowledge Exchange Project. *British Journal of Social Work*. 42 (8): 1460-1477

Socialstyrelsen (2013) *Ekonomiskt bistånd - Handbok för socialtjänsten*.

[<https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19306/2013-12-31.pdf>].

(Hämtat 2018-11-08)

Socialstyrelsen (2018a) Ekonomiskt bistånd - för socialtjänstpersonal

[<https://www.socialstyrelsen.se/ekonomisktband>]. (Hämtat 2018-11-07)

Socialstyrelsen (2018b) Färre får ekonomiskt bistånd

[<https://www.socialstyrelsen.se/nyheter/2018/farrefarekonomisktband>]. (Hämtat 2018-11-07)

Socialstyrelsen (2018c) *Individ- och Familjeomsorg. Lägesrapport 2018*. Stockholm: Socialstyrelsen

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

Topor, Alain och Marit Borg (2008) *Relationer som hjälper*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>]

Weber, Max (1987) *Ekonomi och Samhälle 3 - Förståendesociologins grunder*. Lund: Argos

Ylvisaker, Signe (2013) Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden. *Journal of social work*. 13 (2): 203–220

# Bilaga 1

## **Vill du delta i en intervju om hur du har upplevt motprestationer och bemötande på ekonomiskt bistånd?**

Vi heter Oscar Hallberg Zettergren och Moa Sundell och vi studerar på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Vi ska nu skriva vår kandidatuppsats. Det ämne som intresserar oss är klienters upplevelser av kraven på motprestation och bemötande på ekonomiskt bistånd.

Syftet med vår studie är att undersöka din upplevelse av krav på motprestationer som klient på ekonomiskt bistånd och även hur du känner att din socialsekreterare bemött dig. De intervjuer som vi tänker genomföra kommer ta cirka 30-45 minuter och ska helst genomföras under vecka 48. Om du skulle vilja bli intervjuad men inte kan vecka 48 finns det givetvis möjlighet vid ett tidigare eller senare tillfälle. Hör av dig till oss senast fredag 23/11 så bokar vi tid för intervju.

Intervjun kommer vi att spela in och därefter skrivs ut i text. Du som intervjuas kommer att vara oidentifierad. All information du ger under intervjun kommer även att behandlas så att ingen obehörig kommer att få ta del av materialet. Intervjumaterialet kommer endast att användas i denna kandidatuppsats vilken kommer innebära att uppsatsen publiceras i Lunds Universitets databas. Du kommer givetvis att få möjlighet att läsa det färdiga materialet.

### Skulle du vilja delta?

Deltagandet är helt frivilligt och du kan välja att avbryta när som helst. Har du några frågor är du välkommen att höra av dig till oss.

Varma hälsningar,

Oscar Hallberg Zettergren, student (Tel nr: xx, Mail: xx)

Moa Sundell, student (Tel nr: xx, Mail: xx)



# Bilaga 2

## Intervjuguide

### Presentation av studien

- Presentera oss själva och studien, fråga om tillåtelse att spela in, informera vad materialet kommer att användas till.
- Förklara aidentifiering, konfidentialitet, frivillighet och samtycke till medverkan. Informera om att personen kan avbryta eller avböja frågor samt att hen kommer få möjlighet att ta del av det färdiga materialet.

### Tema 1: Lära känna

- Vilken brukarorganisation / prata om hur vi kom i kontakt
- Hur länge har du haft ekonomiskt bistånd? Nuvarande/tidigare? Pauser/löpande?
- Har du haft en eller flera socialsekreterare?
- Berätta lite generellt om hur du ser/såg på kontakten med din socialsekreterare?
  - Positiva/Negativa upplevelser?

### Tema 2: Krav på Motprestation

- Har du upplevt krav på motprestation på ekonomiskt bistånd?
- Hur har kraven sett ut? Vilken typ av krav?
- Berätta om dina erfarenheter av krav på motprestation på ekonomiskt bistånd.
- Hur ser du på kraven som ställs? Tycker du att din socialsekreterare ställer rimliga krav avseende motprestationer?
- Berätta om en situation där krav på motprestation var positivt/negativt?

### Tema 3: Upplevelser av socialsekreterarens roll

- Berätta om en upplevelse då du kände att din socialsekreterare lyssnade på dig eller tog till sig av dina önskemål gällande de kraven som har ställts?
- Berätta om en upplevelse då du kände att din socialsekreterare inte lyssnade på dig eller tog till sig av dina önskemål gällande de kraven som har ställts?
- Berätta hur du önskar att kontakten med din socialsekreterare skulle se ut.

### Avslutande frågor:

- Har du några frågor?
- Tycker du att vi har missat något eller är det något du vill lägga till?