



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# **”Allt handlar om hur jag väljer att motivera det”**

**- En studie kring den professionella bedömningen inom ekonomiskt bistånd**

Arham Shehadeh och Kwannapha Chuiprasert

Kandidatuppsats (SOPA 63)

VT 2019

Handledare: Rickard Ulmestig

# Abstract

Authors: Arham Shehadeh and Kwannapha Chuiprasert

Title: “It’s all about how I chose to justify it”- a study about the professional evaluation of social assistance

Supervisor: Rickard Ulmestig

Assessor: Tove Harnett

The objective of this essay was to obtain a more insightful understanding regarding how social workers, within the field of social assistance, conducted their evaluations utilising the Swedish concept of “skälig levnadsnivå”, or when translated to english “a reasonable standard of living”. The methodology implemented in the study involved semi-structured interviews with six social workers in various social offices in the Skåne area. Initial contact was made by telephone with the local manager within each social office. The local managers were informed of the study’s objective and the general methodology intended to be implemented in the study and permission was sought in order to proceed interviewing social workers. Furthermore, each individual social worker confirmed their agreement to participate in the study via email. The conclusion of the study conducted indicated the following: that the social workers experience discretion in their daily work but they felt this is limited by several restrictions. The restrictions identified included municipal guidelines, laws/regulations, and organisational budgetary constraints. There are evident differences in the manner in which individual social workers approach a specific evaluation which can reflect the municipalities managerial objectives and the individuals’ attitude to how they perceive they are required to manage evaluations.

Keywords: discretion, prevail, justification, restriction, power, control, categorizing and socializing.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>1</b>
1.1 Problemformulering	1
1.1.1 Syfte	3
1.1.2 Frågeställningar	3
1.1.3 Arbetsfördelning	3
<b>2. Kunskapsläget - handlingsutrymme och bedömningar</b>	<b>3</b>
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b>	<b>7</b>
3.1 Street - level bureaucracy	7
3.2 Makt	9
3.3 Människobehandlande organisationer	10
<b>4. Metod och metodologiska överväganden</b>	<b>11</b>
4.1 Förförståelser	11
4.2 Metodologisk övervägande	12
4.3 Val av metod - semistrukturerade intervjuer	13
4.4 Transkribering	17
4.5 Kvalitativ metod - tillförlitlighet	18
4.6 Kodning samt analysprocessen	20
<b>5. Forskningsetiska överväganden</b>	<b>21</b>
<b>6. Resultat och analys</b>	<b>22</b>
6.1. Gräsrotsbyråkrater och deras handlingsutrymme	23
6.1.1 Handlingsutrymme	24
6.1.2 Motivering och handlingsutrymme	26
6.1.3 Handlingsutrymme och restriktioner	28
6.3. Makt och kontroll	30
6.3.1 Kategorisering och makt	34
6.3.2 Socialisering	38
6.3.3 Sammanfattning	40
<b>7. Diskussion</b>	<b>43</b>
<b>Referenslista</b>	<b>45</b>
<b>Bilaga</b>	<b>48</b>

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Socialtjänstens mål enligt 1 kap. 1 § Socialtjänstlagen [SoL] (SFS 2001: 453) inom den svenska välfärden är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor samt aktiva deltagande i samhället. Förstnämnda mål konkretiseras genom socialtjänstens enhet för ekonomiskt bistånd, där bistånd från följande enhet blir gällande när:

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

4 kap. 1 § SoL

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

4 kap. 1 § 4 st SoL

Följande skyddsnet finns därigenom till för den samhällsgrupp som inte kan tillgodose en egen försörjning samt uppnå en "skälig levnadsnivå", och blir därigenom beroende av annan part för sitt uppehälle. Med en avsaknad av en egen försörjning upplever individerna en större maktlöshet i förhållande till självbestämmande över sitt liv (Socialstyrelsen 2018). Detta självbestämmande påverkas ytterligare genom ett intrång i personens liv genom en individuell behovsprövning som är generell för alla som ansöker om bistånd (Ulmestig 2018). Den individuella bedömningen som görs inom ekonomiskt bistånd innebär med andra ord att ekonomiskt bistånd aldrig kommer vara en universell rättighet (Ulmestig 2018).

Lagtexten syftar därmed i att socialtjänsten bör bevilja bistånd om det finns behov. Däremot finns inte en närmare definition av begreppet en "skälig levnadsnivå", å andra sidan förklaras problematiken närmre i en proposition från regeringen:

Vad som avses med skälig levnadsnivå kan inte fastställas en gång för alla, det måste bland annat bedömas med utgångspunkt i den tid och de förhållanden under vilka den hjälpbehövande lever.

(prop. 1979/80:1 s. 186)

Följande innebär för kommunerna och de enskilda handläggarna, en viss grad av handlingsfrihet att tolka varje enskild medborgares behov (Panican & Ulmestig 2016). Tolkningsutrymmet och handlingsfriheten innebär förvisso enskild behovsprövning, där ingen medborgares livssituation behandlas likt en annan. Däremot är behovsprövning en del av ett disciplinärt maktutövande, utifrån den granskande karaktären som det innebär att få ens behov prövat (Moffatt 1999). Behovsprövningen ger därigenom handläggaren rätt att inhämta information rörande klienten och dennes levnadssituation. Som vidare manifesterar den maktrelation som råder mellan handläggare och klient (Moffatt 1999). Där görs följande bedömningar utifrån att kategorisera om en klient är värdig eller ovärdig till stöd. Detta utifrån idén att alla människobehandlande organisationer placerar sina klienter i fack genom olika bedömningsinstrument, som till en början kan framstå som neutrala. Detta är i själva verket till för att förenkla informationen om olika klienter, och i sin tur underlätta jämförelsen gällande kategoriseringen av värdiga och ovärdiga klienter (Svensson, Johnsson & Laanemets). Denna bedömning varierar beroende på handläggarens egna referensramar, därigenom blir ingen bedömning den andra lik (Svensson, Johnsson & Laanemets). Vilket försätter klienten i en knepig situation eftersom utkomsten på ansökan om bistånd kan tänkas vara beroende av vilken kommun samt vilken handläggare som bedömer ärendet.

Sammanfattningsvis innebär det professionellas handlingsutrymme en bedömning och förenkling av en individs liv för att se om denne gör kriterierna för att bli en klient, samt stödja denne i att kunna uppnå en "skälig levnadsnivå" (Ulmestig 2018). Följande kan bli problematiskt för socialarbetaren, eftersom socialarbetaren måste förhålla sig till dennes lojaliteter till professionen, organisationen, lagstiftningen och även sig själv i sitt handlingsutrymme (Evans & Hardy 2017). Med det sagt så går det att tänka sig att en behovsprövning görs utifrån normer i det offentliga, juridiska samt politiska livet. Den enskilda handläggaren blir därmed den tjänsteman som ska upprätthålla normerna när det kommer till välfärdsstatens yttersta skyddsnet (Panican & Ulmestig 2016). Eftersom lagstiftningen inte ger någon konkret innebörd av begreppet "skälig levnadsnivå", så går det

att förstå att handläggare ges möjligheten att också själva tillsätta en egen innebörd av begreppet (Panican & Ulmestig 2016). Studien har därmed som syfte att förstå den professionella bedömningen som ligger till grund för ärenden inom ekonomiskt bistånd i förhållande till begreppet "skälig levnadsnivå".

### 1.1.1 Syfte

Studiens syfte är att förstå den professionella bedömningen som ligger till grund för ärenden inom ekonomiskt bistånd i förhållande till begreppet "skälig levnadsnivå".

### 1.1.2 Frågeställningar

De frågeställningar som studien eftersträvar att besvara är:

- Hur resonerar handläggare kring bedömningar inom ekonomiskt bistånd i relation till begreppet "skälig levnadsnivå"?
- Vilka faktorer upplever handläggare påverkar bedömningen vid avslag och bifall?

### 1.1.3 Arbetsfördelning

Vi har valt att fördela arbetet på så vis att Kwannapha var ansvarig för teoriavsnittet samt transkriberings avsnittet. Arham har fortsättningsvis varit ansvarig för uppsatsens kunskapsläge samt transkriberingen av samtliga intervjuer. Utöver detta har vi beslutat oss för att gemensamt skriva resterande delar i mån om att uppsatsen ska vara så sammanhängande som möjligt. Ytterligare en anledning för detta var eftersom vi ville vara konsekventa vad gäller språkanvändningen i uppsatsen.

## 2. Kunskapsläget - handlingsutrymme och bedömningar

Den tidigare forskningen som presenteras i detta kapitel har tagits fram i samråd med handledare kring uppsatsens syfte och frågeställningar, vilket gett upphov till olika rekommendationer vad gäller tidigare forskning samt litteratur. I samband med handledarens tips så valde vi att söka upp de rekommenderade artiklarna via LUBsearch med artiklarnas rubriker. Därefter övervägde vi relevansen på dessa för att sedan besluta om vi ansåg att de var relevanta i relation till vår studie. Utöver detta sökte vi även egen litteratur via LUBsearch

genom sökord såsom: “professional judgement” “decision-making” “welfare” “welfare benefits” samt “social services”. Samtliga artiklar är peer-reviewed.

Ekonomiskt bistånd beskrivs som det yttersta skydds nätet inom det svenska välfärdssystemet och är till för att stödja de mest behövande efter att en så kallad behovsprövning ägt rum (Stranz, Karlsson & Wiklund 2016). Detta bistånd ses som en tillfällig hjälp för de klienter som är i behov av ekonomisk hjälp. Den behovsprövning som sker ger handläggaren i fråga stort handlingsutrymme i att avgöra huruvida någon bör bli berättigad stöd eller ej (Stranz, Karlsson & Wiklund 2016). Detta görs med bakgrund i Socialtjänstlagen, en ramlag som ger handläggaren möjlighet att kunna använda sitt handlingsutrymme och kunna fatta beslut utifrån egna etiska principer och riktlinjer (Stranz 2007).

I samband med att socialtjänstlagen är en ramlag så menar Stranz på att “Som direktiv betraktade är ramlagarna något mindre välartikulerade än lagar som är normrationella.” (Stranz 2007, s.23). Med detta sagt så ger lagen utrymme för kommuner och organisationer att agera utifrån sina egna policys och regler (Stranz 2007). Detta leder därmed till att socialtjänsten är utformade på olika vis, med olika riktlinjer och tillvägagångssätt beroende på varje enskild kommun, eftersom att den statliga granskningen och uppsikten är relativt låg (Stranz 2007; Thorén, 2008). I relation till att socialtjänstlagen är en ramlag bidrar det ytterligare till och öppnar upp för konkurrerande tolkningar av lagen (Ulmestig 2018). Av den orsaken att det praktiska sociala arbetet också är ett resultat av de olika socialarbetarnas individuella tolkningar av de formella bestämmelserna (Stranz 2007). Detta kan tänkas leda till en problematik inom nationen då samma myndighet har olika typer av riktlinjer inom olika kommuner. Ovanstående kan bli problematiskt för klienten i fråga då bedömningarna kan variera beroende på vilken kommun klienten är bosatt i. Med hänsyn till att en klient ansöker om bistånd är det därigenom förståeligt att personen i fråga inte kan flytta till en plats där socialtjänsten är mer generös med bistånd, med tanke på personens ekonomiska situation.

Vidare menar Stranz, Karlsson & Wiklund (2016) på att beslutfattande till en viss del även kan vara beroende av den individuella handläggarens åsikter och uppfattning kring faktorer såsom klientens kön och etnicitet. Med det sagt så är det inte omöjligt att tänka sig att handläggarens egna etiska principer i vad som kan ses som rimligt att bifalla kan påverka en bedömning. Det kan också vara så att om handläggaren exempelvis upplevt liknande situationer som sin klient så kan handläggaren agera mer förstående och genom sitt

handlingsutrymme fatta ett beslut till klientens fördel. Detta kan tänkas resultera i en problematik för handläggaren eftersom att denne ska bistå människor på ett etiskt och moraliskt korrekt sätt utifrån professionens värdegrund, samtidigt som denne måste uppfylla sina förpliktelser gentemot stat och kommunen (Byberg 2002; Preston-Shoot 2010). Denna situation som berör konkurrerande intressen och förpliktelser riskerar att sätta handläggarens egna etiska principer i spel (Preston-Shoot 2010). Handläggaren infinner sig därigenom i en position där det inte är omöjligt att tänka sig att personen måste prioritera bort vissa aspekter för att utföra sitt arbete på bästa vis. Om handläggaren exempelvis skulle välja att prioritera professionella normer så hade detta möjligen gett upphov till en osämja mellan den professionella och organisationen, då prioriteringen kan resultera i stress samt missnöje från organisationens sida (Preston-Shoot 2010). Trots detta menar Anders Molander, Harald Grimen och Erik Oddvar Eriksen (2012) att handlingsutrymme i slutändan är positivt, eftersom att det möjliggör för individuella bedömningar eftersom att det tar hänsyn till klientens individuella situation.

Om handlingsutrymmet hade försvunnit från handläggarnas förfogande så hade striktare lagar och regler behövts införas i hur handläggarna bör bedöma särskilda fall (Molander, Grimen & Oddvar Eriksen 2012). Detta hade resulterat i mindre behov av handlingsutrymme då allt redan står klart och tydligt i lagar och regler (Molander, Grimen & Oddvar Eriksen 2012). Däremot hade detta blivit problematiskt inom socialt arbete överlag och därmed även sektionen för ekonomiskt bistånd eftersom handläggarna arbetar med människor och deras liv. Detta innebär att det kan bli en utmaning att generalisera klienters ärenden och följa mallar i hur man bör bedöma varje specifikt fall.

Byberg (2002) beskriver kommunernas och handläggarnas roll i beslutsfattandet samt att det är de som har huvudrollen i att människor bör få likvärdiga bedömningar. I relation till detta beskriver Ulmestig (2018) lagens vaghet samt handläggarens utrymme att bortse från lokala riktlinjer för en viss kommun. Vilket i sin tur möjliggör för ett individanpassat stöd för klienten (Ulmestig 2018). Emellertid innebär den behovsprövningen som sker i handläggandet av ärenden att försörjningsstöd, därmed aldrig kan betraktas som en rättighet utan något som beslutas efter en behovsprövning (Ulmestig 2018; Thorén 2008). På så vis innebär det även att uppfattningen kring vem som anses vara berättigad bistånd kan skilja sig mellan olika socialtjänster (Stranz 2007).



Byberg (2002) förklarar dessutom att en del av socialarbetarens yrkesroll är att kunna handskas med motstridiga värderingar, men att motstridigheter åt sidan fortfarande ska kunna ta beslut å samhällets vägnar. I förhållande till detta beskriver Preston-Shoot även svårigheten att förhålla sig till organisationens värderingar och riktlinjer som socialarbetare vid pressade situationer (2010). Skribenten menar på att faktorer som organisationens budget kan påverka handläggare vid beslutsfattande och kan göra det svårare med hänsyn till att handläggaren även vill fatta ett rättvist beslut gentemot klienten (Preston-Shoot 2010). På så vis kan organisationens normer kring vad som är rätt och fel samt vad som är rimligt med hänsyn till organisationens budget, påverka handläggarens beslutsfattande (Ulmestig 2018).

Däremot är det av vikt att betona att det är upp till handläggaren att bedöma om klienten är tillräckligt trovärdig och om behoven exempelvis överensstämmer med organisationens resurser, för att kunna berättigas ekonomiskt bistånd (Stranz 2007; Svensson 2018). På så vis har handläggaren möjlighet att förhålla sig till sin egna moraliska principer samt bedömningar av en värdig och ovärdig klient (Byberg 2002; Stranz 2007). Detta även om det skulle vara så att detta synsätt exempelvis inte överensstämmer med organisationens. Tankar och normer kring vem som kan ses som en värdig/ovärdig klient, är tankar som politiker samt handläggarens chefer generellt brukar sända ut och något som handläggare kan välja att beakta vid beslutstagande (Thorén 2008). Det går därigenom att förstå att organisationens syn på vem som är en värdig klient kan påverka handläggarens egna bedömning och synsätt.

Vidare lyfts en intressant aspekt gällande handläggarnas arbetsmässiga miljö som berör är verksamhetens psykosociala påverkan på dess medarbetare. Duncan Helm och Autumn Roesch-Marsh (2017) menar på att den organisation en individ arbetar för har en stor inverkan på handläggaren i fråga på så vis att verksamheten sätter en standard i vad som kan vara en rimlig bedömning. Med det sagt så problematiseras handläggarens individuella bedömning då organisationen utför en slags inlärningsprocess där handläggaren genom interaktion med sina kollegor och chefer får en inlärd syn av hur man bör fatta beslut (Helm & Roesch-Marsh 2017).

Sammantaget upplevs den professionella bedömningen inom ekonomiskt bistånd och socialt arbete som komplicerad. Där socialarbetarnas handlingsfrihet kan förstås bestå vara uppbyggd av komponenter såsom professionens egna normer kring klienter, samhällets normer och lagar, organisationens riktlinjer och ramverk samt handläggarens egna moraliska principer ger

utrymme för att fatta beslut. Byberg (2002) förklarar att konsekvenserna för detta kan vara att handläggaren vid ett senare skede hålls ansvarig för sina egna moraliska principer samt samhällets värderingar som kan komma att prägla beslutsfattandet. Den professionella bedömningen inom ekonomiskt bistånd framstår därmed som en bedömning som influeras av olika faktorer, men där handläggaren ändå har som uppdrag att se till och säkerställa att klientens livssituation är skälig. Detta upplevs som problematiskt med hänsyn till att den professionellas bedömning kan variera från handläggare till handläggare, inte minst kommun till kommun trots att klienterna är bosatta i samma land. Därigenom upplevs det som viktigt samt intressant för oss som socionomstudenter att försöka utröna hur den professionella bedömningen görs, men även hur handläggare som utträttar denna arbetsuppgift resonerar kring den professionella bedömning som ingår i deras dagliga arbete.

### 3. Teoretiska utgångspunkter

Med hänsyn till att vi valt att förstå den professionella bedömningen som ligger till grund för ärenden inom ekonomiskt bistånd i förhållande till begreppet "skälig levnadsnivå", så har vi valt att använda oss teorier som beaktar begrepp som handlingsutrymme, kategorisering samt makt. Detta föranleddes av den tidigare kunskapen som förvärvats om socialt arbete och socialarbetare under tiden på socionomprogrammet. Genom programmet har vi fått kännedom om teorier som Lipskys teorier om gräsrotsbyråkrater, men även olika maktteorier relaterade till yrkesutövandet. Nedanstående teorier har därigenom valts i mån om att på bästa vis kunna besvara vårt syfte och frågeställningar. De använda teorierna har funnits i samband med litteraturen i kunskapsläget samt problemformuleringen.

#### 3.1 Street - level bureaucracy

Lipsky (1980) beskriver diskretion som en sorts handlingsutrymme som en så kallad *street-level bureaucrat* (gräsrotsbyråkrat) har. Detta handlingsutrymme beskriver Lipsky (1980) som en grundläggande och oundviklig del av det dagliga arbetet utfört av gräsrotsbyråkrater. Där gräsrotsbyråkrater avser de yrkesgrupper som är i en direktkontakt med allmänheten, varav deras yrkesutövande innebär en avsevärd mängd handlingsutrymme i förhållande till de individer de möter. Med de sagt är gräsrotsbyråkrater den arbetskraft och personal inom de organisationer som Lipsky (1980; Stranz 2007) benämner för *street-level bureaucracies* som översätts till termen gräsrotsbyråkrati. Det som särskiljer sådana byråkratier är den icke-

existerande materiella produktionen, eftersom "råvaran" för sådana organisationer är människor och där arbetsredskapen är gräsrotsbyråkraterna (Stranz 2007).

De yrkesgrupper som betraktas som gräsrotsbyråkrater är exempelvis lärare, socialarbetare, domare och andra professionella som tillgängliggör den offentliga sektorns tjänster och olika program för allmänheten (Lipsky 1980). Där denna yrkesgrupp vidare även betraktas som leverantörer av offentliga tjänster, samtidigt som den grupp av professionella som ska upprätthålla samhällsordningen genom att utgöra en direkt förbindelse mellan stat och invånare. Eftersom det är i mötet gräsrotsbyråkraterna och invånare emellan, samt det dagliga arbetet som statliga policys och bestämmelser formas, tolkas, verkställs och blir till praktik (Lipsky 1980; Stranz 2007).

Begreppet handlingsutrymme är som tidigare nämnt nära förankrat med det arbete som gräsrotsbyråkrater utför. Det beskrivs av Lipsky (1980) som nästintill omöjligt att frångå eftersom varken regler, riktlinjer eller instruktioner kan bidra med givna lösningar i deras dagliga arbete. Anledningen till den omfattande graden av handlingsutrymme beskrivs vara som följande; att de arbetssituationer som gräsrotsbyråkraterna möter är komplicerade att det således inte gör det möjligt att tillsätta, att skapa samt att applicera färdiga lösningar. Vidare kräver gräsrotsbyråkratens yrkesutövning en särskild iakttagelse och omdömesförmåga. I mån om att kunna uppfatta och därmed kunna ge respons på olika människors situationer och problematik (Lipsky 1980).

Lipskys resonemang går att förstås som komplicerat på grund av strukturella begränsningar, hög arbetsbelastning, otillräckliga resurser, ovissheten kring tillvägagångssätt och metoder, samt osäkerheten som kommer med att arbeta med människor. Där den professionella dock förväntas kunna hantera detta och fatta beslut (Lipsky 1980). En individanpassad service försvåras därigenom utifrån ovanstående faktorer, i kombination med att de professionella måste kunna hantera många ärenden under samma period. Vilket, i bästa tänkbara fall, resulterar i att de professionella i praktiken skapar tillvägagångssätt för masshantering av ärenden för att på ett rättvist, lämpligt och lyckat sätt tillmötesgå sin klientgrupp. Å andra sidan kan detta, i värsta fall leda till att de för egen vinning eller för verksamhetens ändamål ger vika för favorisering, stereotyper och upprätthålla rutiner (Lipsky 1980).

Ovanstående konkretiseras ytterligare genom Svensson (2018) återberättelse av Lipskys förståelse av handlingsutrymme till att vara synonymt med förståelse. Vilket inbegriper faktumet att gräsrotsbyråkrater, i detta fallet handläggare inom ekonomiskt bistånd, måste utföra sitt arbete utifrån det uppdrag som de blivit tilldelad av organisationen och arbetsgivare. För att sedan undersöka om den insamlade informationen gällande individens livssituation, kan omfattas av de insatser och resurser som organisationen förfogar över. Om så är fallet, är det enbart efter denna typen av kategorisering som individen ifråga kan bli en klient (Svensson 2018). I processen för att identifiera om individen uppnår de kriterier som behövs för att bli en klient och vilka av organisationens resurser som kan bli aktuella, tilldelas handläggaren ett handlingsutrymme (Svensson 2018). Vilket i sin tur ger upphov till ett mer standardiserat handlingsförfarande som innebär införande av arbetsrutiner, modifierande av uppdragets karaktär samt klientens situation. För att individen ifråga ska kunna anses omfattas av uppdraget, eftersom föregående tre aspekter anses göra arbetet mer hanterligt (Svensson 2018).

## 3.2 Makt

Socialtjänsten beskrivs som en verksamhet med en disciplinär maktfunktion som tillämpar sin disciplinära makt genom att urskilja, sortera ut samt ordna och dela in individerna inom en population (Moffatt 1999). Den disciplinära makten kan tänkas utföras genom olika utredningar som är ett av redskapen i hur verksamheten utövar den disciplinära makten (Moffatt 1999). Utredningar som metod är enkla och effektiva och grundar sig i en ensidig, tydlig hierarkisk ordning med en normaliserande praktik (Moffatt 1999).

It is a normalizing gaze, a surveillance that makes it possible to qualify, to classify and to punish. It establishes over individuals a visibility through which one differentiates them and judges them (Foucault 1979:184).

(Moffatt 1999, s.222)

Enligt Foucault är makt något som finns i alla relationer mellan människor och är därmed oundvikligt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Det går därmed att förstå att makt kan vara något underliggande även i mötet mellan klient och hjälpare. Denna osynliga karaktär beskrivs som en produkt av att klienten och dennes hjälpare är ense samt har ett gemensamt

projekt som de tillsammans arbetar mot (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Den osynliga makten blir synlig genom att den möjliggör ett tolkningsföreträde som innebär att man innehar rätten att tolka, att förklara och därigenom rätten att fastställa innebörden av olika företeelser och händelser (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Vad gäller socialtjänsten samt socialarbetare har denne tilldelats detta tolkningsföreträde som möjliggör för *yttre* och *inre* kategoriseringar (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Den yttre kategoriseringen är bunden till socialtjänstens politiska direktiv samt lagstiftningen och diverse förordningar. Dessa skrifter ligger sedan till grund för hur socialtjänsten väljer att kategorisera sina klienter (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). En inre kategorisering sker utefter det sociala samspelet klienten och socialsekreteraren emellan (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Därmed har socialarbetaren handlingsutrymme att kategorisera och fatta beslut kring om personen ska bli en klient samt om personen är en värdig eller ovärdig klient (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

### 3.3 Människobehandlande organisationer

Ulmestig (2018) beskriver socialkontor och socialtjänster för att vara så kallade människobehandlande organisationer med den huvudsakliga uppgiften att kategorisera individerna som kommer i kontakt med verksamheten. Med mål att avgöra om de sökande anses platsa inom organisation för de tjänster som tillhandahålls och som är avsedda för en viss kategori av individer. Vad gäller människobehandlande organisationer omfattar det organisationer vars verksamheter beskrivs för att utföra moraliska projekt. Utifrån det att tjänsterna inbegriper värdeladdade, moraliska bedömningar utan givna rätt och fel. Där följande organisationer har som målsättning att värna och upprätthålla samhället, genom ett förfogande av medborgares rättigheter och deras skyldigheter (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Följande utförs med hjälp av gräsrotsbyråkrater som arbetar inom sådana verksamheter, och som därigenom tillhandahåller en hög grad av handlingsutrymme genom deras möjligheter att disponera välfärdstjänster (Lipsky 1980). Utifrån det att socialtjänsten anses klassas som en gräsrotsbyråkrati, vars innebörd uppsatsen redan tidigare behandlat (Stranz 2007).

Vidare beskriver Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) Yeheskel Hasenfelds skildring av tre olika idealtyper vad gäller gräsrotsbyråkratens förhållningssätt i arbetet med klienter. Dessa kallas för: *people-processing*, *people-sustaining* samt *people-changing*. Där den

förstnämnda teknologin behandlar organisationer som kategoriserar människor genom olika diagnoser och klassifikationer (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Genom people-processing som tillvägagångssätt blir det därmed enklare för gräsrotsbyråkraterna att direkt avgöra om någon kan tänkas bli en klient inom organisationen eller ej. People-sustaining syftar mer i att enbart tillförsäkra samt bevara klientens välbefinnande än att förändra deras nuvarande livssituation (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Sistnämnda teknologin, people-changing omfattar en vision av att förändra klientens livssituation och därmed välfärd. Målet med people-changing är därigenom av förbättrande karaktär vad gäller individens förutsättningar genom man strävar efter att öka dennes välbefinnande (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Vilket inom ekonomiskt bistånd exempelvis är att handläggaren strävar efter att klienten ska kunna stå för sin egen försörjning genom arbete eller liknande. Ett arbete hade därmed lett till att personen i fråga inte längre hade behövt försörjningsstöd och därmed får möjlighet att stå på egna ben.

Målet med människobehandlande organisationer och deras specialisering är därmed att finna individer som i dagsläget inte lever upp till de förväntningar som kan finnas på de, t.ex att en bör vara självförsörjande. Nästa steg blir därmed att genom diverse metoder och tillgängliga resurser, integrera individerna i samhället (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

## **4. Metod och metodologiska överväganden**

### **4.1 Förförståelser**

Praktikperioden har gett oss en förförståelse av att det går att motivera till både avslag eller bifall om man har tillräckligt bra och styrkta argument, eftersom att lagen kring försörjningsstöd är vag. Vilket gav upphov till reflektioner kring om det kan vara så att en klient får ett bifall eller avslag beror på vilken handläggare som handlägger ärendet. Utöver detta så har det även framkommit av diverse klienter från praktikterminen som hävdar att det faktiskt skiljer sig vid bedömningarna beroende på vem som handlägger ärendet. Därutöver har en av oss även arbetat inom sektionen för ekonomiskt bistånd i en mindre kommun och sett hur det kan gå till när bedömningar görs. Värt att nämna är även den förförståelse som kommer av att studera på socionomprogrammet och den kunskap som vi har förvärvat. Vilket kan ha en undermedveten påverkan på studien. Exempelvis i form av att olika fenomen har

begripliggjorts samt kunnat sätta ord på, såsom begreppet handlingsutrymme vilket vi därigenom använt i studien.

Därigenom intresset av att förstå hur den professionella bedömningen kring ser ut i praktiken, om det skiljer sig och hur det kommer sig att bedömningarna varierar. I samband med att vi genom våra tidigare erfarenheter och förförståelser tror att det kan variera mellan bedömningarna så finns det en risk att detta kan komma att påverka undersökningen eller analysen. Därför har vi varit noga med att i intervjuguiden använda oss av frågor som utgår från den tidigare forskningen som presenterats i kunskapsläget, och de begrepp och teorier som lyfts fram i teorikapitlet. Exempel på frågor vi använt oss av i intervjuguiden är:”  
Upplever du att det finns några specifika regelverk och ramverk som du måste förhålla dig?” samt “upplever du att det finns restriktioner i förhållande till ditt yrkesutövande?”. För att sedan fortsättningsvis behålla samma struktur i studiens analysdel där analysen kommer ha sitt ursprung i den tidigare forskningen och teorin.

## 4.2 Metodologisk övervägande

Studien har som tidigare nämnt en kvalitativ ansats, eftersom studien eftersträvar att förstå den professionella bedömningen som ligger till grund för ärenden inom ekonomiskt bistånd i förhållande till begreppet “skälig levnadsnivå”. Därigenom anses studiens syfte och frågeställningar kunna uppnås och besvaras genom semistrukturerade intervjuer med handläggare eftersom de har delegation att fatta beslut inom ekonomiskt bistånd.

En kvalitativ forskningsmetod skiljer sig ifrån den kvantitativa forskningsmetoden på så sätt att kvalitativ strävar efter en kontextuell förståelse av värderingar, beteenden och åsikter snarare än en generalisering (Bryman 2011). Däremot bygger en kvantitativ ansats mer på att styrka den tidigare valda hypotesen eller teorin genom en större massa av material, text enkätstudier eller liknande (Bryman 2011). I och med att studiens syfte är att förstå den professionella bedömningen som ligger till grund för ärenden inom ekonomiskt bistånd i förhållande till begreppet “skälig levnadsnivå”, ansågs inte en kvantitativ metod vara relevant för studien. Eftersom att en kvalitativ forskning har istället fokus på sambandet mellan studiens deltagares beteende och sociala situationer, samt den bakomliggande meningen av ett beteende anses en kvalitativ ansats som mest lämpligt att underbygga studien på (Bryman 2011). Detta i sig ger intervjupersonerna möjlighet att dela med sig av varierande och

möjliga detaljrika beskrivningar av faktorer de anser vara relevanta med anknytning till deras yrkesroll (Lind 2014). Vidare möjliggör den kvalitativa ansatsen för en närhet till deltagarna, som i sin tur kan leda till att forskaren lättare kan inta forsknings deltagarnas perspektiv (Bryman 2011).

Däremot är en nackdel med den kvalitativa metoden att studien, som tidigare nämnt inte går att generalisera till en population (Bryman 2011). Detta i sig gör att studien enbart kommer vara relevant och representativt för de handläggare som intervjuas. Däremot är syftet ej att kvantifiera studien och att generalisera resultatet till andra miljöer och kontexter, utan att enbart undersöka hur denna studiens intervjupersoner ser på ämnet (Bryman 2011).

Däriigenom har studien ett induktivt förhållningssätt vilket innebär att vi lägger fokus på att koppla det frambringade resultatet till teorin, snarare än tvärtom (Bryman 2011). Detta innebär att man drar generella slutsatser utifrån enskilda fall och därefter bildar teorier (Svensson 2015). Medan en deduktiv ansats grundar sig mer i en vald teori som sedan ger upphov till en hypotes som sedan ska styrkas i förhållande till informationen som framkommit under studiens gång (Svensson 2015). Vår studie har ett induktivt förhållningssätt just eftersom vi använde oss av intervjupersonernas svar och däriigenom anknöt dessa till lämpliga teorier. Detta ansågs vara det mest enkla sättet, eftersom vår utgångspunkt var att uppmärksamma sådana faktorer och aspekter som handläggare menar på är av vikt inom deras arbete. Däriigenom är det förståeligt att vi relaterat deras svar till passande teorier i efterhand. Hade vi använt oss av en deduktiv ansats hade vi istället utgått ifrån en teori och försökt relatera intervjupersonernas svar till den teorin kontinuerligt.

### 4.3 Val av metod - semistrukturerade intervjuer

Studien valda metod är semistrukturerade intervjuer och kommer att utföras med hjälp av en s.k. intervjuguide. Denna intervjuguide innehåller frågor utifrån ämnet som önskas behandlas under intervjuens gång (Bryman 2011). Vilket däriigenom har varit en hjälp för oss att besvara vårt syfte och frågeställningar, och är dessutom förankrade i den tidigare forskningen som kan återfinnas i kunskapsläget.

Intervjupersonerna har möjlighet att utforma sina svar relativt fritt, eftersom vi som intervjuare inte är strikt bundna till frågorna i intervjuguiden. Genom en semistrukturerad



intervju finns även en möjlighet att ställa uppföljande frågor vid oklarheter, men även följdfrågor om intervjupersonen nämner något av intresse (Bryman 2011). Denna flexibilitet samt möjlighet till uppföljande frågor är dessutom givande då vi som intervjuare kan fördjupa oss inom de ämnen intervjupersonen lyfter, vilket inte kan återfinnas i lika stor grad i strukturerade intervjuer (Bryman 2011). Samtliga av de genomförda semistrukturerade intervjuer tog ca 50 minuter att utföra.

Vidare eftersträvar kvalitativa intervjuer så som semistrukturerade intervjuer efter fylliga och detaljerade svar (Bryman 2011). Följaktligen är kvalitativa intervjuer angelägna om att undersöka och få fram intervjupersonernas perspektiv (Bryman 2011). Vi anser att det är fördelaktigt och gynnsamt för studiens syfte samt för att besvara frågeställningarna. I förhållande till studiens syfte och frågeställningar ansågs semistrukturerade intervjuer vara ett passande val av metod.

I slutet av intervjuerna presenteras intervjupersonerna inför tre vinjetter med tre fiktiva fall gällande individer som ansöker om försörjningsstöd av olika anledningar. Vinjetter användes i kombination med intervjuerna, eftersom vi ville se hur handläggaren skulle bedöma konkreta situationer kring försörjningsstöd samt för att få en djupare förståelse i hur handläggaren resonerar.

Handläggaren fick därigenom möjligheten att uttrycka sig och göra en bedömning utifrån ett konkret samt realistiskt fall (Bryman 2011). En anledning till varför vinjetter ansågs vara en tillgång till studien var, eftersom det rör sig om realistiska och vardagliga fall som säkerligen uppkommer i det yrkesverksamma livet. Med det sagt så bildas det förhoppningsvis ingen distans till frågorna vilket kanske hade skapats om vi hade använt oss av mindre trovärdiga och mindre realistiska fall (Bryman 2011). Ytterligare en anledning var att vinjetter möjligtvis kan bidra till en inblick i handläggarnas normer och värderingar kring individerna som ansöker samt den problematiken som presenteras. Däremot behöver det inte vara så att intervjupersonernas svar faktiskt återspeglar deras normer och värderingar, fortsättningsvis går det även inte påvisa om i fall intervjupersonerna i verkligheten hade agerat i enlighet med deras svar (Bryman 2011).

Vinjetterna som används i de semistrukturerade intervjuerna har tidigare presenterats i studien *Ung och utanför arbetsmarknaden i Kronobergs län 2005-2007* skriven av Swärd et al.

(2009). Anledningen till varför vi valde att använda oss dessa vinjetter var, eftersom vi inte ansåg att vi hade tillräckligt med kunskap för att skriva verklighetstroga fall. Därigenom fick vi tips av vår handledare att använda oss av dessa vinjetter där handledaren var en av skribenterna.

Studien hade som syfte att utforska anledningar till ungdomars arbetslöshet och använde tre fall för att få en djupare inblick i ämnet. Vi valde att använda oss av dessa vinjetter, eftersom vi var ute efter att framvisa tre liknande samt verklighetsförankrade fall och sedan se hur dessa bedöms i jämförelse med varandra. Fallen som redovisades var snarlika så de ansågs vara lämpliga att använda även i denna studie, utifrån studiens syfte att förstå den professionella bedömningen som ligger till grund för ärenden inom ekonomiskt bistånd i förhållande till begreppet "skälig levnadsnivå". Dessutom i och med att de tidigare använts i en studie ansågs de vara tillförlitliga utifrån det att skribenterna är forskare och kunniga inom ämnet och socialt arbete. Innan vinjetterna presenterades för intervjupersonerna så ändrade vi kön, ålder och namn på alla individer då vi inte ville kopiera vinjetterna till punkt och pricka.

Gällande urvalet så valde vi att intervjua handläggare inom ekonomiskt bistånd, eftersom följande urval anses kunna besvara studiens frågeställningar vilket innebär att studien har ett så kallat målstyrt urval (Bryman 2011). Tillvägagångssättet vi valde var ett så kallat bekvämlighetsurval som innebär att en studies urval blir de individer som under en viss tidpunkt eller tillfälle finns tillgängliga (Bryman 2011). För vår studie tog vi kontakt med handläggarna genom att ringa till olika socialtjänster och deras receptioner i Skåne för att se vilka som var villiga och hade tid att ställa upp. Detta resulterade i direktnummer till olika chefer, som därigenom förmedlade informationen vidare om studien. Vi har därigenom inte varit delaktiga i att välja ut specifika handläggare utan tagit kontakt med enhetschefer som fört informationen vidare. Därmed utgick vi ifrån att handläggarna själva valt om de vill delta i studien eller ej utan något som helst inflytande från vår sida. Det kan dock tänkas sig att handläggarna kan ha blivit påverkade av sina chefer att delta, och därigenom inte uppvisat fullständig frivillighet att delta i studien. Det är även tänkbart att handläggaren själv kan ha haft ett intresse av att framföra särskilda synpunkter som denne eller verksamheten anser bör framföras.

Urvalet har resulterat i att vi har intervjuat sex olika handläggare inom ekonomiskt bistånd från olika socialtjänster i Skåne. Vad gäller urvalsstorleken är det inom den kvalitativa

forskningsansatsen svårt att ge en siffra på vad gäller detta däremot blir den teoretiska mättnaden till hjälp, eftersom att det är den som får avgöra mängden intervjupersoner (Bryman 2011). Vilket uppmärksammas på så vis att forskarens datamaterial, eller i vårt fall, när intervjupersonerna börjar uppge samma svar, leder till en mättnad då det uppkommer liknande mönster i svaren som ges (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015,). Med hänsyn till detta upplevdes en teoretisk mättnad vara sex stycken intervjupersoner då gemensamma nämnare kunde noteras i intervjuerna.

Vi har under studiens gång även varit flexibla och gått med på att intervju handläggarna på den plats som passar de bäst. Med det sagt så har intervjuerna utförts på lite olika platser. Det huvudsakliga målet har varit att intervju handläggarna på en ostörd miljö utan risk att någon annan hör det som framkommer under intervjun (Bryman 2011). Vissa handläggare har valt att bli intervjuade på Socialhögskolan medan andra valt att bli intervjuade i deras egna kontor eller i ett samtalsrum på arbetsplatsen. Det är därmed viktigt att resonera kring om detta val av plats möjligen påverkar intervjupersonen och hans svar. Det kan exempelvis vara så att handläggare upplever sitt kontor som en säker plats och därmed känner sig mycket bekväma vid att svara på våra frågor. Däremot kan det möjligtvis finnas de som upplever stress av att befinna sig i sitt kontor och kanske inte riktigt vill öppna upp sig kring arbetsmiljön då vi befinner oss på arbetsplatsen.

Intervjuerna spelades in via en mobiltelefon under tiden för att förenkla transkriberingen. Vi uppmärksammade intervjupersonerna till detta och fick därigenom deras godkännande. Däremot finns det en risk att tanken kring att deras ord spelas in kan ha gjort de aningen nervösa eller oroliga, därmed är det en aspekt som vi får ha i åtanke under analysens gång (Bryman 2011). En anledning till varför vi valde att spela in var eftersom vi ville vara lyhörda och koncentrera oss på det intervjupersonen sa än att fokusera på att anteckna deras ord (Bryman 2011). Därigenom har vi haft möjlighet att ställa relevanta följdfrågor om det behövts. Ännu en fördel med att spela in intervjuer är att vi bibehåller intervjupersonens exakta ord och minskar därmed risken att vi lägger in egna tolkningar, vilket hade kunnat ske om vi exempelvis hade antecknat under tiden (Bryman 2011).

## 4.4 Transkribering

Analysen ansågs underlättas eftersom de transkriberade intervjuerna medförde en överblick samt bidrog till att det lättare gick att exempelvis identifiera mönster och invändningar (Kvale & Brinkmann 2014). Proceduren har sett ut som sådan att det har varit en av studiens författare som transkriberat för att försöka skapa en så konsekvent transkribering som möjligt. Vid den första transkriberingen av intervjun delades uppgiften mellan båda författare, men valdes sedan att tilldelas enbart en. Utifrån det som tidigare nämnts i ett försök att skapa en konsekvent transkribering. Detta i mån om att minimera oundvikliga problem såsom svårigheter med att identifiera exempelvis vart intervjupersonen tar pauser, vad som uppfattas som en lång eller kort paus eller helt enkelt när en ny mening ska påbörjas (Kvale & Brinkmann 2014).

Transkriberingen har skett "ordagrant" vilket innebär att transkriberingen har skett ordagrant utifrån det som intervjupersonen berättat. Däremot har diverse citat som använts i studiens resultatdel justerats i mån om att bibehålla en läsvänlighet. Detta gjordes då det är svårt att uppfatta när intervjupersonerna avslutar en mening och påbörjar en ny mening i tal. Det är däremot viktigt att framföra att citaten justerats på ett vis som inte påverkat innebörden av det intervjupersonen framfört.

I förhållande till om transkriberingar ska vara ordagranna eller inte avgörs det utifrån vad som anses som lämpligt i förhållande till studiens syfte (Kvale & Brinkmann 2014). Då studiens syfte inte är att ägna fokus åt en språklig analys, emellertid anses språkliga indikationer bidra till en mer levande återgivning av intervjuerna. För vad som annars beskrivs som en process som gör levande intervjuer till avkontextualiserade skildringar där tonfall och andningen försvinner samt där exempelvis ironi blir svårfångade i skrift (Kvale & Brinkmann 2014).

Personen som transkriberat samtliga intervjuer efter den första har även varit den författaren som har haft huvudrollen under intervjuerna, på så sätt att denne primärt är den som ställer frågorna utefter intervjuguiden. Vilket även medfört att denne fick en större inblick i hur denne agerade som intervjuare samt i sin intervjustil (Kvale & Brinkmann 2014). Detta medförde en märkbar bekvämlighet och minskad nervositet i samtliga intervjuer, eftersom att genom att intervjupersonen uppträdde på ett mer självsäkert sätt upplevdes intervjuerna flyta på

mer naturligt. Vilket gjorde att följdfrågor uppstod mer naturligt, eftersom intervjupersonen inte behövde vara lika bunden till intervjuguiden. En konsekvens med att en person transkriberat samtliga intervjuer kan dock vara att ansvaret kring vad som nämns i varje intervju läggs på denne. Vi upplevde dock inte detta då den andra parten läste igenom samtliga transkriberingar och fick därigenom också en djupare förståelse samt sammanhang kring vad som sades under intervjuerna.

## 4.5 Kvalitativ metod - tillförlitlighet

Kvalitativ metod har fyra delkriterier för att bedöma det som i kvantitativ forskningsmetod benämns för validitet och reliabilitet. Dessa fyra är delkriterier som motsvarar det som kallas för tillförlitlighet för att bedöma kvalitativa studier (Bryman 2011).

Det första kriteriet är *trovärdighet*, vilket innebär för studien att den sociala verklighet som utforskats utifrån studiens syfte inbegriper att undersökningen följer de regler som finns samt att det i forskningsprocessen ingår en s.k respondentvalidering (Bryman 2011). I mån om att säkerställa att den grupp och deras sociala verklighet skildras på ett korrekt sätt genom att tillförsäkra att de som utför studien har uppfattat deras situation korrekt (Bryman 2011). I förhållande till denna studien har detta försökts uppnås genom att intervjupersonerna presenteras för möjligheten att få läsa igenom transkriberingen efter det att intervjun ägt rum. I mån om att trygga personen i att vi som utför studien värnar om att ge en så korrekt bild som möjligt av det som personen nämner i intervjun, för att säkra upp att vi har uppfattat intervjupersonerna rätt. Med det sagt så valde endast en person att läsa igenom transkriberingen och har därefter mailat oss och godkänt den. I kombination med detta tillfrågades intervjupersonerna också om det fanns en möjlighet att efter intervjun kontakta de för eventuella förtydligande eller frågor, för att återigen säkerställa att den bild som skildras i samband med intervjun har uppfattats korrekt. Detta gjordes vid ett tillfälle då vår ljudinspelning inte lyckades fånga upp en intervjupersons svar under vinjetterna. I samband med detta fick vi komma på ytterligare en intervju där personen fick återberätta hur individen hade bedömt fallet. Detta kan därigenom leda till att personen svarar annorlunda till skillnad från förra intervjun. Däremot upplevde vi inte att detta påverkade studien eftersom intervjupersonen förhöll sig till tidigare svar.

Det andra kriteriet är *överförbarhet* vilket inbegriper en bedömning gällande till vilken grad en kvalitativ studies forskningsresultat kan appliceras till en annan miljö, med andra ord studiens grad av generaliserbarhet (Bryman 2011). Vad gäller generaliserbarhet och kvalitativa studier är det som tidigare nämnt inte möjligt att arbeta med generalisering inom denna ansats så som det är inom kvantitativa studier. Däremot är det inte som så att generaliserbarhet inom den kvalitativa forskningsmetoden är helt uteslutet, eftersom det finns olika former av generaliseringsanspråk (Svensson & Ahrne 2015). Ett sådant anspråk är *teoretisk* eller *analytisk* generalisering, vilket innebär att försöka överföra studiens resultat till teorier och begrepp istället för att försöka överföra resultatet till andra personer, situationer, organisationer, tider och platser (Svensson & Ahrne 2015). Vad gäller denna studie kan det anses mer relevant att göra ett försök till en sådan generalisering än att generalisera till andra miljöer och områden. Detta kan därigenom betraktas som ett sätt att bemöta kritiken vad gäller den kvalitativa ansatsens brist på generaliserbarhet. Därigenom anses detta inte vara till en nackdel för studiens grad av tillförlitlighet. Av den orsaken att det inte är givet att ett forskningsresultat kan generaliseras till andra kontexter, utan det kräver efterforskning och diskussion (Svensson & Ahrne 2015).

Nästföljande kriterium, *pålitlighet*, behandlar studiens grad av transparens på så sätt att det finns en fullständig redogörelse av samtliga steg i forskningsprocessen (Bryman 2011). Vilket studien anses upprätthålla genom att i varje avsnitt redogöra för resonemangen bakom de tillvägagångssätt som valts. Vilket sedan möjliggör granskning, diskussion, kritik och feedback vad gäller studiens forskningsprocess och de tankegångar bakom de olika steg som tagits.

Det fjärde kriteriet rör möjlighet att styrka och konfirmera vilket motsvarar objektivitet inom den kvantitativa forskningsmetoden (Bryman 2011). Föregående innebär att forskaren i samband med forskningsprocessen åsidosätter personliga värderingar samt teoretiska inriktningar så att det inte påverkar studiens utförande och resultat. Detta kriterium har beaktas genom att vi exempelvis i intervjuguiden har försökt vara så objektiva som möjligt, när det gäller val av frågor och dylikt. Detta eftersom vi vill höra intervjupersonernas egna erfarenheter och upplevelser inom ekonomiskt bistånd, snarare än att få en bekräftelse på våra egna personliga värderingar. Vi har därigenom varit mycket försiktiga med att personliga värderingar inte bör införlivas i studien.

## 4.6 Kodning samt analysprocessen

Materialet har kodats utifrån Brymans (2011) anvisningar om kodning inom kvalitativa intervjuer. Så snart som intervjuerna genomfördes och transkriberades började vi läsa igenom materialet för att få en bredare syn på vad som faktiskt sades under intervjun. Denna första genomläsning skedde utan att vi noterade något i transkriberingen. Anledningen till detta var eftersom vi i detta skede inte eftersträvade göra tolkningar av materialet, utan att bara läsa igenom det som konkret har sagts (Bryman 2011). Därefter valde vi att återigen läsa igenom alla transkriberingar fast med kontinuerliga noteringar i mån om att uppmärksamma särskilt intressanta detaljer i intervjun. Det som noteras i detta skede är exempelvis om intervjupersonen använder sig av några specifika ord eller om personen har ett tema som flertalet gånger uppmärksammas och verkar vara av vikt för personen (Bryman 2011). Däremot i samtliga transkriberingar noterades inte enbart mönster och upprepningar, utan det lades även vikt på det som bryter funna mönstren (Rennstam & Wästerfors 2015). Detta betecknas även för att man gör en så kallad *initial* kodning av datamaterialet, vilket innebär att man utan vidare eftertanke kommenterar insamlat material (Rennstam & Wästerfors 2015).

För att sedan övergå till en så kallad *fokuserad* kodning som innebär att man påbörjar att upptäcka återupprepningar som resulterar i olika mönster (Rennstam & Wästerfors 2015). Vilket sedan ligger till grund för den kommande analysen i nästkommande skede där vi kritiskt granskade koderna, som innebär exempelvis att snarlika koder justeras till en kod eller ett begrepp. Däremot kan det anses viktigt att lyfta att kodningen kan ha skett med bakgrund i en omedveten beaktning av tidigare forskning som presenterats i kunskapsläget (Rennstam & Wästerfors 2015). Med det sagt så utgick vi ifrån om det fanns någon korrelation mellan de koder som noterats i samtliga av transkriberingarna, och om något tema är förknippat med det andra. Därigenom använde vi oss av några begrepp för att beskriva dessa företeelser där ett exempel på ett sådant begrepp är handlingsutrymme. När denna del av kodningen blev avslutad så reflekterade vi om det kan vara så att den informationen vi har fått fram kan relateras och kopplas till existerande forskning, teorier eller litteratur (Bryman 2011). Vilket redogörs för i uppsatsens resultat och analysdel, där den insamlade informationen från kodningen analyseras utifrån och relateras till de teoretiska ståndpunkter i uppsatsens teoridel.

## 5. Forskningsetiska överväganden

Vi har utgått ifrån essentiella etiska principer när det kommer till vår studie i mån om att uppnå största möjliga anonymitet och bevara intervjupersonernas integritet i studien. Ett av dessa principer är exempelvis *informationskravet* som innefattar kravet angående att intervjupersonerna ska bli informerade om syfte med studien (Vetenskapsrådet 2002).

Följande gjordes i samband med den första kontakten som togs med diverse Socialtjänster via telefon och mailkontakt, för att sedan återupprepas när intervjuerna skulle genomföras för att säkerställa att deltagaren fått information vad gäller studiens syfte. Intervjupersonerna informerades även exempelvis om hur lång tid intervjun skulle ta samt vilka teman som frågorna och intervjun skulle behandla med bakgrund i studiens syfte. Genom att ha informerat om de fundamentala delarna i studien har intervjupersonerna en större inblick i intervjuns beståndsdelar samt själva fått möjlighet att bestämma om de vill medverka. Vidare har intervjupersonerna dessutom meddelats att den information som angår samt uppges av intervjupersonen enbart kommer att användas efter det s.k. *nyttjandekravet*, alltså enbart för studiens ändamål (Vetenskapsrådet 2002).

Vidare informerades intervjupersonerna att även om de gett sitt samtycke kan de när som helst om de så önskar avsluta intervjun, och kan avstå från att besvara vissa frågor som de exempelvis anser sig inte bekväma att besvara, utan risk för konsekvenser. På det viset har intervjupersonerna själva makt i frågan om de vill delta i intervjun eller ej. Därigenom har vi använt oss av det s.k. *samtyckeskravet* i studien då intervjupersonerna själva styr hur länge de anser intervjun bör vara och när den bör avslutas (Vetenskapsrådet 2002). Vi har även under studiens gång haft i åtanke att vårt ämne kan vara känsligt för intervjupersonerna. Detta eftersom handläggare kanske upplever stor stress på arbetet eller att intervjupersonen inte vill diskutera sin relation till sin chef, eftersom att det kan upplevas som jobbigt eller liknande. Detta kräver därmed en etisk medvetenhet samt sensibilitet under intervjuns gång. Däremot har intervjupersonerna tidigare blivit informerade om att det inte finns något krav i att besvara alla frågor som ställs om de inte skulle vilja, för att ytterligare upprätthålla det s.k. samtyckeskravet.

Därutöver har vi förklarat att allt material vi får in under intervjuns gång endast kommer användas för studiens ändamål och enligt *konfidentialitetskravet*. Detta krav innebär med andra ord att alla uppgifter som framkommer under intervjun kommer att behandlas med



konfidentialitet samt försiktighet (Vetenskapsrådet 2002). Intervjupersonerna har även blivit informerade om att intervjumaterialet kommer att förstöras efter det att studien är genomförd och syftet har uppnåtts. Med det sagt så har vi även valt att anonymisera de kommuner som handläggarna arbetar för, just av den anledningen att tillförsäkra individernas anonymitet samt integritet. För att ytterligare värna om konfidalitetskravet säkerställs intervjupersonernas anonymitet genom att i transkriberingen varken nämna kön, namn, ålder och/eller kommuntillhörighet. Vidare har ljudinspelningarna samt transkriberingarna varit inlåsta och på så vis hållits under förvar och under sådan uppsyn så att ingen utomstående kan ha tillgång till materialet.

## 6. Resultat och analys

Utifrån bearbetning av studiens empiri har teman såsom: *handlingsutrymme*, *tolkningsföreträde*, *motivering*, *restriktioner*, *makt*, *kontroll*, *kategorisering* samt *socialisering* varit återkommande. I förhållande till studiens första frågeställning, "Hur resonerar handläggare kring bedömningar inom ekonomiskt bistånd i relation till begreppet "skälig levnadsnivå"?", så har det utifrån dessa teman framkommit att handläggarna igenom sitt tolkningsföreträde och handlingsutrymme har möjlighet att själva sätta en betydelse på begreppet "skälig levnadsnivå". Däremot är det viktigt att tillägga att handläggarna förklarar kommunernas inverkan på begreppet som de tagit del av genom diverse riktlinjer. Dessa riktlinjer förmedlar därigenom vad en skälig levnadsnivå kan innebära. Det är däremot upp till handläggaren ifråga om denne väljer att följa dessa eller utifrån sitt tolkningsföreträde, göra en egen bedömning av begreppet.

Vad gäller studiens andra frågeställning, "Vilka faktorer upplever handläggare påverkar bedömningen vid avslag och bifall?", så nämner handläggarna restriktioner som exempelvis organisationens budget och de riktlinjer som kommunen följer. Ännu en aspekt som t.ex barnperspektivet har förklarats som en oundviklig del och en faktor som kan komma att påverka bedömningen vid avslag och bifall. I nedanstående resultatdel så beskriver vi intervjupersonernas utsagor kring begreppen *handlingsutrymme*, *tolkningsföreträde*, *motivering*, *restriktioner*, *makt*, *kontroll*, *kategorisering* samt *socialisering*, i relation till vårt syfte och frågeställning.

## 6.1. Gräsrotsbyråkrater och deras handlingsutrymme

Socialtjänsten kan utifrån Lipsky (1980) anses vara en gräsrotsbyråkrati, eftersom att handläggarna har ett handlingsutrymme samt ansvarar för förmåner och offentliga sanktioner gentemot klienterna (Lipsky 2010). Där socialarbetare inom en sådan organisation betecknas som gräsrotsbyråkrater (Lipsky 2010). Följande innebär att handläggare inom ekonomiskt bistånd kan tänkas omfattas av denna benämning. Vidare menar (Ulmestig 2018) på att socialtjänsten även är en människobehandlande organisation där Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) menar på att sådana organisationer eftersträvar att bevara en viss samhällsordning. Försättningsvis likställs respektive yrkesgrupp även till att vara ett “redskap” för organisationers att bibehålla en viss önskad samhällsstruktur (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Där önskad samhällsstruktur kan tolkas vara det som står föreskrivet i ett lands lagar och regelverk som allmänheten förväntas följa. Däremot kan detta bli problematiskt, med bakgrund i exempelvis proposition 1979/80:1 om socialtjänsten, avseende skälig levnadsnivå. Detta då det i propositionen inte presenteras någon konkret innebörd vad gäller begreppet en “skälig levnadsnivå”, utan propositionen efterlämnar ett tolkningsföreträde och därigenom ett handlingsutrymme till den yrkesverksamma.

Det arbete som gräsrotsbyråkrater utför ger alltså upphov till att de har en hög grad av handlingsutrymme till sitt förfogande, eftersom att de kan disponera över ett lands välfärdstjänster (Lipsky 1980). Detta är särskilt relevant när det kommer till begreppet en “skälig levnadsnivå” samt bedömningen inom ekonomiskt bistånd. Ovanstående begrepp ger handläggaren tolkningsföreträde samt handlingsutrymme till att kunna göra individuella bedömningar i relation till individens livssituation. Vilket tidigare nämnts som oundvikligt att frågå när det kommer till att vara en gräsrotsbyråkrat (Lipsky 1980).

I förhållande till handlingsutrymme gick det att i intervjupersonernas svar uttyda tre gemensamma nämnare i hur intervjupersonerna i studien beskrev begreppet. Likheter inom handlingsutrymme har därmed kodas i termer av: *tolkningsföreträde*, *motivering* samt *restriktioner*.

### 6.1.1 Handlingsutrymme

I relation till vår studie uppger samtliga av studiens deltagare att de upplever sig ha ett handlingsutrymme. Detta bekräftar därmed Lipskys (1980) resonemang gällande handlingsutrymme som en grundläggande beståndsdel av gräsrotsbyråkratens yrkesutövande. På frågan vad handlingsutrymme innebär för intervjupersonerna valde en intervjuperson att definiera begreppet på nedanstående sätt som även var typiskt i relation till resterande intervjupersoner

Att jag i de regler och lagar som finns har en viss mån av frihet att göra en bedömning och då ska det vara utifrån den individuella situationen, tänker jag. Att det finns lagar och regler men allas situationer ser lite annorlunda ut och där ska man kunna svänga lite, för att kunna göra en bedömning om vad som är skäligt.

(Intervjuperson 1)

Utifrån detta citat så kan en tolka intervjupersonens svar som att personen upplever att handlingsutrymmet är en sorts "frihet under ansvar". Detta kan utvecklas vidare med bakgrund i ytterligare uttalanden gällande bedömningen inom ekonomiskt bistånd, där andra intervjupersoner även menade på att professionen innehar ett tolkningsutrymme. Detta så kallade tolkningsutrymme kan tänka sig vara detsamma som även benämns för tolkningsföreträde, vilket är ett begrepp som används för att skildra den underliggande makt som socialarbetaren har i förhållande till sin klient. Vilket innebär rätten att tolka samt att tillskriva situationer och händelser en ensidig betydelse (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). På så sätt att det är klientens livssituation som blir föremål för ett tolkningsutrymme genom utredningar och inte tvärtom.

Vidare i ovanstående citat nämner intervjupersonen vikten av att kunna "svänga lite". För att kunna göra en bedömning om vad som är skäligt i förhållande till klientens individuella situation. Däremot lyfter intervjupersonen att dennes bedömning även behöver tas med hänsyn till samt vara förankrade i de ramverk som reglerar professionens arbete. Vilket kan innebära riktlinjer inom organisationen samt kommun, resurser och även lagstiftningen. Å andra sidan menar en annan intervjuperson på att handlingsutrymmet kan "ställa till det" för så kallade individuella bedömningar. Intervjupersonens uttalande kan på så vis tolkas som att

den individuella bedömningen kan bli en problematiserande faktor i arbetet, då det verkligen sätter handlingsutrymmet samt tolkningsföreträdet på prov. På så vis att intervjupersonens resonemang kan tolkas som att handlingsutrymmet kan bidra till olika bedömningar, vilket i sin tur "ställer till det" för klienten samt handläggaren.

Däremot menar intervjupersonen på att den individuella bedömningen är nödvändig utifrån det att den säkerställer en likvärdig bedömning. Detta med bakgrund i att personen ifråga även menar på att en likvärdig bedömning ger upphov till ett mer rättssäkert arbete. Av den orsaken att en sådan bedömning beskrivs utgå ifrån vederbörande klients levnadssituation samt förmåga, och inte handläggarens humör eller sinnesstämning vid handläggningen av ärenden.

Det är det som är grejen med detta att, du har ett *handlingsutrymme* och ett tolkningsutrymme också, beroende på hur du tolkar och vart du lägger tyngden i ärendet så kan du avgöra till klientens för eller nackdel.

(Intervjuperson 3)

Professionen ger alltså handläggaren ett handlingsutrymme att själv tolka ärenden och klienters livssituationer (Lipsky 1980). I samband med detta går det alltså att förstå att handläggaren ges möjlighet att bedöma vad som kan räknas som en skälig levnadsnivå utifrån klientens situation. Därigenom också möjligheten att besluta kring om klienten får bifall eller avslag. Eftersom att handlingsutrymme med bakgrund i Lipskys teori beskrivs vara ofrånkomlig med tanke på den vaga lagstiftningen. I kombination med att det arbetet som utförs inte kan generaliseras till färdiga mallar som sedan kan appliceras på klienters olika livssituationer (Lipsky 1980). Detta resulterar i att man kan förstå att olika handläggare kan komma att tolka lagstiftningen som ligger till grund för besluten på olika vis. Därigenom kan bedömningen samt utfallet vad gäller avslag eller bifall variera beroende på vilken handläggare en klient blir tilldelad. Utöver detta poängterar intervjuperson 3 ytterligare en essentiell faktor som framkommit flertalet gånger under intervjuernas gång. Handläggarnas förmåga att formulera och motivera fram ett beslut.

## 6.1.2 Motivering och handlingsutrymme

Under samtliga intervjuer var begreppet “motivering” ett återkommande tema samt förmågan att kunna formulera fram ett beslut som leder till en skälig levnadsnivå. Intervjupersonerna menade på att de genom en bra motivering hade kunnat stå bakom vilket beslut som helst då en bra motivering väger tungt. Intervjuperson 3 framförde ett exempel gällande ett ärende där personen gick emot verksamhetens riktlinjer. Efter att ha förklarat ärendet närmare frågade vi hur arbetsledningen eller teamet reagerade på ett sådant beslut. Intervjuperson 3 förklarade då att

Det gick bra i och med att jag kunde *motivera*. Det är det jag menar, man har ganska så stort handlingsutrymme, man tror inte det i början, men ofta kan du hitta dina skäl och trycka på de.

(Intervjuperson 3)

Liknande tankegångar går även att finna hos intervjuperson 4 som menar på att så länge man kan motivera och stå för sitt beslut så brukar det gå bra att presentera ärendet för teamet vid ärendegenomgångar. Med andra ord så förklarar intervjupersonerna att de utifrån deras handlingsutrymme får möjligheten att fatta beslut utifrån deras personliga värderingar samt riktlinjer, om de skulle vilja det (Stranz 2007). I relation till detta förmedlade intervjuperson 3 att det finns en risk att bli “skolad” i ett visst tankesätt om vad som är rätt och fel inom professionen. Därigenom så kan en förstå att intervjupersonen möjligtvis utgår ifrån vad organisationen anser vara en skälig levnadsnivå och motiverar sina bedömningar utifrån det. Med det sagt så har majoriteten av intervjupersonerna uttryckt att en skälig levnadsnivå är det som deras kommuner beskriver är “vad en låginkomsttagare på orten kan bekosta sig”. Däremot är det viktigt att beakta att detta kan skilja sig från kommun till kommun då levnadsstandarden inom kommunerna kan variera. Med det sagt så har samtliga intervjupersoner förklarat att de håller med om deras organisations syn på begreppet, men att det kan ses som ett problematiskt begrepp överlag eftersom det inte finns någon tydlig lag kring fenomenet som kan fastställa det ytterligare. Intervjuperson 3 utvecklade detta ytterligare då personen förklarade att man efter en tid som handläggare börjar tycka att det mesta som framförs i verksamheten är logiskt, men att det kan vara värt att fråga sig själv om man möjligtvis blivit indoktrinerad i sitt tankesätt.

Ovanstående går att återfinna samt relateras till Lipskys redogörelse för de arbetsförhållanden som gräsrotsbyråkrater arbetar inom. Där han menar på att

Like other policy makers, they operate in an environment that conditions the way they perceive problems and frame solutions to them. The work environment of street-level bureaucrats is structured by common conditions that give rise to common patterns of practice and affect the discretion these patterns take.

(Lipsky 2010, s.27)

Lipsky menar med andra ord att organisationen syftar i att skapa en generell bild av hur man löser komplexa problem inom verksamheten och att man därigenom skapar lösningar till problemen. Utifrån faktumet att handlingsutrymme inom professionen är nödvändig på grund av att en utarbetning av de lagar, regler och riktlinjer för att åstadkomma färdiga lösningar för gräsrotsbyråkraternas dagliga arbete inte är möjlig (Lipsky 2010; Stranz 2007). Med det sagt så är det möjligt att handläggare blir "skolade" eller "indoktrinerade" in i verksamhetens värderingar kring vem som bör få försörjningsstöd och inte samt vad som kan tänkas vara en skälig levnadsnivå.

Utöver detta beskriver intervjupersonen att det enda som krävs för att kunna fatta beslut ifrån personliga värderingar är just förmågan att kunna motivera och argumentera kring varför just ett beslut är rätt. Dessa personliga värderingar samt den egna tolkningen av de formella ramarna beskrivs av Stranz (2007) som viktiga faktorer vid beslutsfattande. Följande handlingsutrymme kan därigenom underlätta för handläggare att exempelvis kunna bevilja dyrare saker om behov skulle uppstå. Detta förklarades av intervjuperson 3 som förmedlade att personen känner sig mycket trygg och bekväm med att motivera varför man fattar vissa beslut. Intervjupersonen förklarade att personen känner sig stolt och hade kunnat "ta ut svängarna" och bevilja lite dyrare saker om behov samt en tillräckligt bra motivering finns.

Samtliga intervjupersoner nämnde också barnperspektivet som en aspekt som ska beaktas vid bedömningar. Flertalet intervjupersoner förklarade att man ibland kan bevilja ett beslut utifrån barnets bästa och att barnet eller barnen inte ska lida nöd. Detta förklaras ytterligare i nedanstående citat.

Vi har ju en riktlinje att om man varit bostadslös och får en lägenhet så kan man ansöka om hemutrustning och då har vi ett tak på 10 000. Men nu fick jag gå utanför den för den personen hade barn och behövde sängar och skrivbord och så också. Då var jag tvungen att spräcka den budgeten på 10 000 kronor för att de ska få sängar och då måste man i motivationen grunda i *barnperspektivet* att alla barn har rätt till sängar och ett tak över huvudet.

(Intervjuperson 4)

Det framstod i alla intervjuer att barnperspektivet är en riktlinje inom samtliga verksamheter som bör beaktas i alla ärenden som involverar barn. Ovanstående citat påvisar att riktlinjer kan bli problematiska i de ärenden som innebär att man ska förhålla sig till och beakta flera riktlinjer samtidigt som exempelvis budgetrestriktioner och barnperspektivet. Dessa två kan vara motsägelsefulla på så sätt att barnfamiljer ofta kräver en högre summa över riksnormen för att åstadkomma en skälig levnadsnivå, vilket kan kollidera med verksamhetens budget. Däremot förklarar intervjuperson 3 vikten av att normalisera levnadsstandarden för de barn vars föräldrar erhåller ekonomiskt bistånd. Med det sagt så möjliggör handlingsutrymmet ett mer individanpassat stöd för klienten och hans specifika problematik (Ulmestig 2018).

### 6.1.3 Handlingsutrymme och restriktioner

Trots att handläggarna beskriver sig ha ett stort handlingsutrymme så gick det att uttyda att deras handlingsutrymme även inskränks av olika typer av restriktioner. Detta i form av exempelvis riktlinjer, politiska beslut och handböcker.

Intervjuperson 1 beskrev att man som handläggare måste beakta politiska beslut som görs i kommunen och att dessa därigenom kan bli en form av restriktion i yrkesutövningen. Ovanstående problematik lyfts även av Byberg (2002) som menar på att handläggaren sätts i en svår situation då de bör agera utifrån de förpliktelser som finns gentemot stat och kommun, samt kunna stå för professionens värdegrund (Byberg 2002). Utöver detta beskrev intervjupersonen att även chefen kan vara en form av restriktion eftersom chefen uppmanar att "hålla nere kostnaderna" eftersom hen har "ett annat tänk". Detta kan på så vis bli en

restriktion för handläggarna då de ständigt måste beakta särskilda belopp och kunna motivera väl om de väljer att överstiga riksnormen. Lipsky (2010) menar på att det brukar vara så att gräsrotsbyråkrater måste förhålla sig till olika budgetar som inte alltid kan ses som rimliga i relation till arbetsuppgiften. Det kan därmed vara så att handläggare måste förhålla sig till ett visst belopp, även fast klienters livssituation kan kräva ett större belopp för att uppnå en skälig levnadsnivå. Detta kan även illustreras av intervjuperson 4s citat i föregående avsnitt (6.1.2 Motivering och handlingsutrymme)

.... då var jag tvungen att spräcka den budgeten på 10 000 kronor för att de ska få sängar och då måste man i motivationen grunda i *barnperspektivet* att alla barn har rätt till sängar och ett tak över huvudet.

(Intervjuperson 4)

I förhållande till detta menar Lipsky (2010) att gräsrotsbyråkratier tenderar att uppleva resurser som otillräckliga samt bli föremål för begränsningar och restriktioner. Å andra sidan menar Stranz (2007) att den offentliga budgeten för gräsrotsbyråkratier egentligen är mer flexibel än vad de framstår. Detta exemplifieras av ovanstående citat då handläggaren utifrån en riktlinje och restriktion gällande budget ändå lyckades motivera sig förbi inskränkningen av dennes handlingsutrymme. Anledningen kan tänkas vara att genom att bifalla en ansökan över norm så säkerställer handläggaren att barnen uppnår en skälig levnadsnivå. Detta med bakgrund i handläggarens uttalande om att “alla barn har rätt till sängar och tak över huvudet”.

Utöver detta beskrev intervjuperson 5 även att personen utgår ifrån socialstyrelsens handbok om ekonomiskt bistånd vid beslutsfattande, men att det finns en delegation som man måste ta hänsyn till. Intervjupersonen förklarade därmed att man som handläggare inte alltid har delegation att fatta alla beslut om det går över ett visst belopp. Då krävs det istället att beslutet fattas av chefen. Ovanstående förklaring kring delegation beskrivs dessutom av resterande intervjupersoner som en viktig faktor en måste ta hänsyn till i arbetet. Detta kan uppfattas och anses vara en restriktion för handläggarna i deras dagliga arbete om de vid varje ärende som överstiger normen bör få ett godkännande av chefen. På så vis finns det även en risk att det beslut som handläggaren ville fatta inte godkänns av chefen då hen måste beakta verksamhetens resurser m.m. Därigenom kan det tänkas vara så att en klient riskerar att få sin ansökan om bistånd avslagen och därigenom inte uppnår en skälig levnadsnivå, eftersom



verksamheten inte kan bevilja en ansökan som överstiger normen med hänsyn till budgeten. Detta kan förstås med bakgrund i Stranz (2007) redogörelse för fast ekonomisk ram som en potentiell kontrollfunktion, då det säkerhetsställer handläggarens roll och funktion inom verksamheten. Vidare förtydligas detta vara ett resultat av gräsrotsbyråkratens klivna uppdrag i att å ena sidan företräda sin klient, samt å andra sidan vara en representant för organisationen eller verksamheten (Stranz 2007).

### 6.3. Makt och kontroll

I resultatet kunde dessutom makt uttydas som en underliggande och betydelsefull del av det dagliga arbetet som handläggare inom ekonomiskt bistånd. Utifrån studiens intervjuer så gick det dessutom att förstå ekonomin som en oerhört viktig del i människors liv. Där handläggaren har givits en maktposition i och med sin yrkesroll, och därigenom tilldelats ett handlingsutrymme att avgöra om någon är berättigad bistånd eller inte. Detta utifrån deras givna tolkningsföreträde av vad som kan tänkas ingå i en skälig levnadsnivå.

I relation till makt så har studien tidigare framfört resonemang om socialtjänsten som en människobehandlande organisation. Vars utgångspunkt är att hålla samman samhället genom att människobehandlande organisationer har mandat att förse allmänheten med deras rättigheter, samtidigt som de utövar en kontroll över allmänhetens skyldigheter (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). I anknytning till detta beskriver Hasenfeld (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008) människobehandlande organisationer till att inneha flera funktioner så som

- att de identifierar de individer som inte uppnår de förväntningar som finns på dem
- att de socialiserar individer till att kunna anta olika funktioner i samhället
- att de innehar och förfogar över metoder och resurser som kan bidra till ett socialt integrerande av individen

I anknytning till första punkten kan en förstå att socialtjänsten är en kontrollerande institution som utövar kontroll över deras klienter. Utifrån ovanstående funktion såsom identifiering vid en nyansökan där allmänheten självmant kan välja att kontakta socialtjänsten och ansöka om ekonomiskt bistånd. Där de i sin tur utreds om de faktiskt kan uppnå de förväntningar som finns på de, i det här fallet, uppnå självförsörjning. Detta konkretiseras genom att samtliga

intervjupersoner menade på att klienten befinner sig i ett automatiskt underläge i mötet med handläggare inom ekonomiskt bistånd. I nedanstående citat gör en av intervjupersonerna en målande beskrivning av hur det kan se ut i praktiken gällande underläget och den kontroll som klienten blir föremål av.

För jag är en myndighetsperson, jag ägnar mig åt myndighetsutövning i besluten, avslag, delavslag, eller beviljande samtidigt som de som kommer in är i ett automatiskt *underläge*. Jag höll på att säga “att tigga om pengar” är det en del som säger, men här står vi med mössan i hand och tigger. Den tanken vill vi ha bort men vi är ju en kontrollfunktion. Det är skattepengar så vi måste ju kolla så att det inte är någon som kommer hit och säger “Nej, men jag har inga pengar” så har de stående pengar i banken eller så.

(Intervjuperson 2)

I förhållande till detta menar Moffatt (1999) att utredningen är en form av maktutövning eftersom att den möjliggör ett påtvingande och oundvikligt intrång i personens privatliv. Av den orsaken att klienten blir föremål för kontroll genom att lämna in information i form av deklARATIONER, kontoutdrag och kontoöversikt eftersom om detta inte sker kan handläggaren inte bedöma en ansökan om bistånd. Det är därigenom tydligt att om klienten inte ger vika för de kontrollerande funktionerna som det innebär att genomgå en utredning så kan klienten inte erhålla försörjningsstöd (Moffatt 1999). Med det sagt så har även samtliga intervjupersoner i vår studie belyst att deras klienter är starkt beroende av dem vad gäller försörjning och att det är svårt att jämna ut en sådan maktbalans.

Utifrån den andra och tredje punkten som Hasenfeld nämner så kan en tolka det som att socialtjänsten använder sig av olika insatser som är lämpliga för att hjälpa klienten att uppnå målet för självförsörjning. Intervjuperson 5 nämnde exempel på insatser som att introducera klienten till en praktikplats eller arbetsmarknadspolitiska program, vilket därigenom kan förstås som ett sätt att socialisera individen till en funktion i samhället. Ytterligare ett exempel på detta är intervjuperson 6 som framför tankar kring AMA (arbetsmarknadsavdelningen) som en form av socialt integrerande. Denna tanke presenterades i samband med ett av våra fall gällande en kvinna som tidigare haft missbruksproblematik, men som i nuläget praktiserar hos sin morbror där hon för övrigt vantrivs. Intervjuperson 6 menade på att det hade varit

optimalt att introducera kvinnan för AMA och därigenom kartlägga henne och framföra en planering som är utifrån hennes egna önskemål kring vad hon vill arbeta med. Detta kan på så vis ses som ett sätt att bistå klienten och göra det bästa utifrån dennes situation. Därigenom har handläggaren möjlighet att bestämma vilken av organisationens insatser som kan passa klienten bäst. Detta med tanke på att de metoder och resurser som socialtjänsten förfogar över kan ses som chanser för individen att bli socialt integrerad i samhället och därigenom självförsörjande.

I förhållande till detta fick vi en upplevelse av att det som intervjupersonerna förklarade kan relateras till Hasenfelds punkter angående socialisering. Detta kan tänkas relateras till människobehandlande organisationers uppgift att bistå sina klienter, samtidigt som de förväntas fullfölja det uppdrag som tilldelats för att upprätthålla statens och samhällets intressen. Detta i mån om att upprätthålla samhällsstrukturen (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Detta möjliggörs genom gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme i arbetet med klienten där denne upprätthåller statliga policys och bestämmelser (Lipsky 1980). Därigenom kan en förstå att handläggarna inom ekonomiskt bistånd utövar en form av makt och kontroll över sina klienter, eftersom att de beskrivs vara produkter av välfärdsstaten och vars uppgift är att hålla samhället samman (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

I anknytning till människobehandlande organisationer som exempelvis socialtjänsten, beskriver Hasenfeld även att dessa antar olika former och varierande uppgifter samt tillvägagångssätt att arbeta, och kan därigenom identifieras till tre olika typer (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Dessa är som följande *people-processing* (kategoriserande), *people-sustaining* (bevarande) samt *people-changing* (förändrande).

Studien gav en generell upplevelse av att socialtjänsten samt ekonomiskt bistånd har en *people-changing* funktion. Detta porträtteras tydligt genom nedanstående citat

Men mycket jobbar man med det här sociala samtidigt. För de som har varit inskrivna länge har ju ofta något problem, så att nysta i det och hitta och samverka och så, och ser att de kommer ut, antingen i sjukpension eller i någon anställning så att de blir *självförsörjande* på det ena eller andra sättet det är ju *det* som är vårt mål.

(Intervjuperson 2)

Det är stressande när jag vet att om jag inte hinner följa upp placeringarna så blir de här människorna *stående kvar* i försörjningsstöd längre än vad de skulle behöva. Och det är ingen som ska behöva göra det.

(Intervjuperson 4)

Vi jobbar ju mycket utifrån, "*skälig levnadsnivå*". Att man ska ha så man klarar sig och uppnår den här skäliga levnadsnivån. Och det är svårt att veta liksom vad det är. Det är där vi tar mycket hjälp av rättspraxis och man tittar på vad andra kommuner gör och så. Men det handlar om att man ska ha så man klarar sig men försörjningsstöd är samtidigt inte tänkt som en långvarig lösning, så man får inte så mycket pengar när man är här. Har man bistånd i flera år så har man inte marginal utan det blir ett tufft läge. För tanken är ju att man ska vara här en kort period och sen hitta ett arbete.

(Intervjuperson 3)

Därigenom går att förstå att enheten för ekonomiskt bistånd kan ses som en people-changing (förändrande) verksamhet, då målet är att få ut människor i självförsörjning och bidra till ett ökat välbefinnande. Med bakgrund i att Hasenfeld även beskriver att de metoder som människobehandlande organisationer använder syftar till en fysisk, psykologisk, social eller kulturell förändring av klientens nuvarande status (Hasenfeld 1983). Vad gäller ekonomiskt bistånd och samtliga av våra intervjupersoner så eftersträvar handläggarna en förändring av klientens levnadssituation i form av att nå en självförsörjning. Detta kan anses ingå i det som Hasenfeld beskriver som en social förändring. Däremot kan det även vara tänkbart att det inte uteslutet enbart behöver röra sig om en av ovanstående beskrivna aspekter, utan att det kan vara en kombination. I förhållande till ekonomiskt bistånd har svaren som uppgetts vid vinjetterna framfört intervjupersonernas åsikter kring dessa aspekter då fallen bland annat har behandlat missbruk och psykisk ohälsa.

Vid vinjetterna framförde samtliga intervjupersoner vikten av en planering där målet är självförsörjning, alltså en social förändring av klientens nuvarande situation. Samtliga

intervjupersoner menade på att man arbetar mot självförsörjande, men att vägen dit kan se olika ut från person till person. Med tanke på att våra vinjetter innefattar personer med bland annat psykisk ohälsa så valde samtliga intervjupersoner att beakta detta och involvera psykiatriker eller sjukvården på något vis. Motiveringen till detta var att man vill göra klienten arbetsförd och därigenom ges en möjlighet att stå till arbetsmarknadens förfogande. På det viset blev det tydligt för oss att det huvudsakliga målet för handläggarna var att få ut människor i självförsörjning. Därigenom går det att förstå att socialtjänsten inte enbart förhåller sig till att uppnå en typ av förändring utan att man beaktar samt arbetar med flera aspekter samtidigt exempelvis vinjetten gällande Park sooyoung och Zejneb.

Sammanfattningsvis kan det te sig som något positivt att handläggarna tar hänsyn till individens personliga förhållanden och levnadssituation med syfte att förbättra deras förutsättningar för att uppnå välbefinnande (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Däremot med hänsyn till den individuella prövningen som sker menar Ulmestig (2018) att ekonomiskt bistånd aldrig kan anses som en universell rättighet. I förhållande till detta är det även viktigt att framföra att samtliga intervjupersoner menar på att om klienten väljer att inte följa planeringen som upprättas, så mister klienten chansen till bistånd och därmed chansen att uppnå en skälig levnadsnivå med hjälp av socialtjänsten. Detta kan ytterligare förstås med bakgrund i att socialtjänsten är en människobehandlande organisation som förfogar över människors rättigheter, men även kontrollerar klienternas skyldigheter (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). På så vis är det en tydlig maktfunktion som utövas utifrån socialtjänstens sida, eftersom upprätthållandet av en planering innebär en skyldighet från klientens sida då de måste följa planeringen för att erhålla ekonomiskt bistånd.

### 6.3.1 Kategorisering och makt

Vidare har vi uppmärksammat att kategorisering av klienter är allmänt förekommande i det sociala arbetet inom enheten för ekonomiskt bistånd. Samtliga intervjupersoner beskriver någon form av kategorisering och framför någon form av diskussion gällande värdiga och ovärdiga klienter. Denna diskussion är dessutom något som tidigare nämnts i kunskapsläget samt i teorikapitlet som en aspekt som kan påverka det professionella yrkesutövandet samt arbetet med klienterna.

När det gäller interaktionen människor emellan har det tidigare presenterats i teorikapitlet att makt är en oundviklig beståndsdel av interaktionen (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Vidare vad gäller interaktionen menar Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) att det även sker utifrån roller och att rollerna i sig även innebär en viss makt. I förhållande till detta kan det vara så att en kan bli tilldelad en roll utifrån ett organisatoriskt sammanhang, vilket i sin tur innebär ett formellt maktövertag (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Detta maktövertag beskrivs av samtliga intervjupersoner i samband med att de förklarar hur processen går till när en klient ansöker om bidrag för första gången. I relation till detta beskriver intervjupersonerna en kontrollfunktion som de benämner för "mottaget", vars uppgift är att kategorisera och sortera klienter för att sedan hänvisa vidare till respektive handläggare. Därigenom har tjänstemännen inom "mottaget" det som beskrivs som ett formellt maktövertag då individerna har tilldelats en roll som ger makt att avgöra om någon kan bli en klient eller ej. Vidare innebär socialarbetarrollen också att denne själv besitter rätten att kategorisera klienterna (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008; Stranz 2007). Detta efter att den första kategoriseringen på "mottaget" ägt rum. Denna kategoriseringsprocess innefattar därigenom en bedömning av om personen kan anses bli en klient samt om denne ska betraktas som värdig eller ovärdig (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008; Hasenfeld 1983). På så vis går det att förstå att klientrollen är en kategori som innefattar en underlägsen position, svaghet och ett behov av resurser medan socialarbetaren har tilldelats ett tolkningsföreträde och förfogar över resurser (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Dessa tankar går även att finna i samtliga utsagor från medverkande intervjupersoner som förklarar att maktförhållandet är synligt i det dagliga arbetet. Intervjuperson 2 menar på att: "Man är i ett *underläge* när man kommer hit, jag tror att det har med det att göra och ekonomin är *viktig* och här sitter jag och bestämmer att du får ett avslag, det är ju alltid mitt fel." I relation till detta citat framgår maktrelationen mellan klient och socialarbetare i och med handläggarens mandat att förfoga över organisationens resurser och insatser när det kommer till klienterna. I förhållande till detta innebär det därmed även här ett initialt ställningstagande om individen i fråga kan ses som en klient och om personen är värdig eller ovärdig att ta del av socialtjänstens insatser (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008; Hasenfeld 1983). Detta sker med bakgrund i det så kallade tolkningsföreträdet som handläggaren blivit tilldelad i sin roll, vilket Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar på innebär ett formellt maktövertag över klienten. Detta resonemang kan ytterligare tänkas synliggöras av intervjuperson 3s tankegångar kring maktförhållandet mellan handläggare och

klient; "För det är också det här *maktförhållandet*, de vet ju att det är jag som hjälper de med hyran och så så att ibland känner jag att jag tycker det är bra i relationen men frågan är om klienten tycker det eller om den spelar. "

I förhållande till ovanstående citat tolkas intervjupersonen beskriva att maktförhållandet innehar en stor påverkan i relationen till klienten då handläggaren aldrig kan förlita sig på att relationen till klienten verkligen är så bra som handläggaren tror. Detta eftersom klienten är i en beroendeställning och förlitar sig på handläggaren för att få pengar till exempelvis hyra och kunna uppnå en skälig levnadsnivå. Intervjuperson 3 samt resterande intervjupersoner har därigenom framfört vikten av att skapa en bra relation till klienten. Däremot menar Hasenfeld (1980) att eftersträvan att skapa en relation syftar till att både bidra till en förändring men också kontroll. Hasenfeld (1980) uttrycker att tjänstemannens eftersträvan att skapa empatiska relationer till klienten syftar att å ena sidan bidra till en insikt gällande vad som hämmar klientens funktion. Å andra sidan även för att skapa ett förtroende för tjänstemännen samt motivering till att efterfölja råd. Dessa resonemang kan ytterligare förstås med Hasenfelds (1983) redogörelse vad gäller socialarbetare och deras metoder och tillvägagångssätt som

...an enabling process through which one individual (the caseworker) helps another (the client) to take steps towards achieving some personal or social goals by utilizing the resources available to the client.

(Hasenfeld 1983, s. 111f)

I förhållande till handläggare inom ekonomiskt bistånd och samtliga intervjupersoners utsagor, kan en förstå deras uppdrag och mål till att förändra klientens status från icke självförsörjande till självförsörjande. Socialarbetarens tilldelade tolkningsföreträde innebär som tidigare nämnts att socialarbetaren har mandat att kategorisera dennes klienter (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Detta kan tänkas vara en metod för att underlätta arbetet genom prioriteringar och kategorisering av vilka klienter som är värdiga bistånd och vilka som inte är det (Stranz 2007). Denna process innefattar därmed makt från handläggarens sida då denne förfogar över resurser och beslutar om insatser. På så vis går det att förstå att relationen till klienten påverkas av maktförhållandet och att det därigenom blir svårt att bygga en bra relation till klienten då klienten är i en tydlig beroendeställning. I slutändan är det handläggaren som kommer fatta beslut som kan tänkas vara till klientens fördel eller nackdel, och detta kan komma att påverka relationen och sättet klienten väljer att se på relationen till

handläggaren. Detta kan dessutom tänkas bekräftas genom intervjuperson 2s citat då personen förklarar att det alltid är dennes fel om denne skulle fatta ett beslut i klientens nackdel. Sådana beslut påverkar därigenom tydligt relationen till klienten.

I mån om att få ta del av intervjupersonernas tankar kring hur de hade agerat vid konkreta fall så har vi som tidigare nämnts i studien använt oss av tre vinjetter i ett försök att identifiera eventuella normer och värderingar hos handläggaren. I samband med vinjetterna uppmärksammades något som möjligen kan förstås som en värdering eller norm.

Vad gäller vinjett fall 3 angående Park sooyoung som berör psykisk ohälsa biföll samtliga intervjupersoner dennes ansökan för ekonomiskt bistånd. Där vi anser att nedanstående citat är en motivering som vi anser kan sammanfatta samtligas motivering till bifall.

För jag känner att här är så himla många saker som gör att jag känner att denna personen inte mår bra eller har möjligheten att själv göra allting. Personen kanske har svårt med papper osv vilket inte är ovanligt. Då känner jag att hon säkert gjort vad hon kunnat ifrån de *förutsättningarna* hon har. Och då hade jag kallat in på möte och varit den kryckan hon behöver för att få igång allt.

(Intervjuperson 6)

När det gäller vinjett fall 2, Lovisa, som kan anses vara omotiverad för studier eller kontakt med socialtjänsten så framförde en intervjuperson nedanstående motivering som skiljde sig från resterande intervjupersoner

Hon är inskriven på Arbetsförmedlingen och har goda chanser till jobb, hade hon varit såhär bestämd med att hon inte vill ha någon sysselsättning så hade jag inte kunnat ge henne något bistånd. För då hade jag sagt att du inte gör vad du kan för att bidra till din självförsörjning.

(Intervjuperson 4)

Utifrån intervjupersonernas svar så får vi därmed indikationer på att det kan finnas vissa tankegångar kring vem som anses vara en värdig och ovärdig klient. I fallet kring Park



sooyoung förklarade samtliga intervjupersoner att man bör arbeta mer med personens psykiska ohälsa och att detta kan vara ett hinder för personens jobsök samt förmåga att bli självförsörjande. I citatet beskriver intervjuperson 6 att Park sooyoung gjort vad hon har kunnat utifrån hennes ohälsa. Intervjuperson 4 menar å andra sidan på att Lovisa helt enkelt inte gjort tillräckligt för sin egen försörjning och förväntas klara sig själv. Därigenom kan det tänka sig att Lovisa inte ansågs uppfylla den så kallade klientrollen som innefattar en underlägsen position, svaghet och ett behov av resurser (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Där socialarbetaren har tilldelats ett tolkningsföreträde att göra en sådan tolkning samtidigt eftersom denne förfogar över resurserna (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008) Det kan därmed vara som så att intervjuperson 4 gjorde en sådan bedömning och ansåg att Lovisa inte uppfyller rollen som klient, vilket i sin tur innebär att Lovisa inte kan anses vara berättigad ekonomiskt bistånd. Detta med bakgrund i att Lovisa kan tänkas inte uppfattas befinna sig i en lika underlägsen position vilket Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) beskriver som ett kriterium för att kunna anses vara klient.

I Lovisas fall inkluderas ingen ohälsa eller någon typ av utskrivna missbruksproblematik, utan kan istället uppfattas som en omotiverad ungdom. I citatet från intervjuperson 4 upplevdes inte alls samma nivå av empati eller sympati, utan istället ett påstående kring att personen helt enkelt gjort alldeles för lite för sin egen försörjning. Lovisa kan tänkas utifrån intervjuperson 4s utsaga, göra mer med tanke på att hon inte skildras som en person med psykisk ohälsa som Park sooyoung eller som Zejneb. På så vis uppfattar vi det som att vissa klienter kan anses vara mer värda än andra.

### 6.3.2 Socialisering

Samtliga intervjupersoner beskriver att de får någon form av handledning i deras dagliga arbete samt ärendegenomgångar med arbetsgruppen samt förste socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Intervjuperson 3 beskriver förste socialsekreterare som en person vars uppgift är att stödja handläggarna i deras beslutsfattande samtidigt som de arbetar med rutiner, samt att hålla sig till lagstiftning samt praxis. Intervjuperson 4 förklarar att personen har kontinuerliga träffar med förste socialsekreterare samt att om man sitter fast i något ärenden och inte vet hur man bör bedöma det så kan man alltid boka in sig på en tid hos förste socialsekreterare. Detta kan ses som en form av socialisering, vilket Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) beskriver som ett delmoment gällande anpassningsprocess av sin yrkesroll.

Där socialiserings som delmoment innebär att individen införlivar sin organisations värden, verklighetsuppfattningar och identifikationer i sin yrkesroll. Detta kan anses vara en form socialisering utifrån det att ärendegenomgångar samt handledning kan tänkas vara ett utrymme som synliggör verksamhetens värden, värderingar, verklighetsuppfattningar och identifikationer i relation till de enskilda handläggarnas uppfattningar av den informella strukturen. Vidare anses en möjlig anledning till dessa handledningstillfällen och ärendegenomgångar kunna begrundas i Lipskys (1980) resonemang kring att handläggarna inte kan utgå ifrån några givna lösningar utifrån de regler och riktlinjer som finns. Därigenom kan det vara som så att dessa tillfällen ger handläggarna utrymme för diskussion gällande hur man bör tolka samt förhålla sig till de formella strukturerna såsom lagstiftningen som kan tänka sig underlätta beslutsfattandet.

Vidare kan handledning och ärendegenomgångar även uppfattas som en form av kontroll, eftersom att handläggarna gör sig tillgängliga för resterande kollegor samt förste socialsekreterares synpunkter och invändningar. Detta utifrån Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) delmoment två och tre vad gäller anpassning in i yrkesrollen. Där delmoment två berör *disciplinering* vilket behandlar vilken form av belöning som tilldelas handläggaren. Vad gäller delmoment tre avser det *kontroll*, som innebär att handläggarens överordnade kan bestämma huruvida hållbar handläggarens bedömning är.

Det är väldigt sällan vi är oense. Men om det är så, så brukar vi prata igenom det. Annars brukar förste gå in och då brukar det bli så. Positivt med att ha en förste som kollar beslut är för då vet jag det blir 100% rätt. För om klienten överklagar vill man ha ett bra beslut så att inte förvaltningsrätten börjar ifrågasätta.

(Intervjuperson 6)

Ovanstående citat kan därmed tolkas som att intervjupersonen upplever det som skildras av Svensson, Johnsson och Laanemets. Utifrån intervjupersonens uttalande så kan en tolka det som att förste socialsekreteraren anses vara ett föredöme för korrekta bedömningar.

Därigenom kan den förste socialsekreteraren tolkas som en kontroll och disciplineringsfunktion med hänsyn till Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) redogörelse för anpassning in yrkesrollen.

Det kan därigenom också vara som så att handläggarna påverkas av förste socialsekreterare och blir på så vis skolad in i ett synsätt med tanke på vad som kan anses som återkommande socialiseringen. Med det sagt så tolkar vi dessa handledningar och ärendegenomgångar även som en form av inskränkning i handläggarnas handlingsutrymme. På så vis går det att reflektera kring huruvida handläggaren faktiskt använder sig av sitt *egna* handlingsutrymme vid beslutsfattande, eller om handläggaren är indoktrinerad i verksamhetens tankesätt och därigenom utgår från organisationens värderingar i bedömningarna. Nedanstående citat är ett exempel på vad vi anser upplevs representativt samt sammanfattande vad gäller förste socialsekreterare samt dennes roll i förhållande till intervjupersonerna

När jag var nyare på jobbet så kände man ju att man aldrig fick nog med handledning, men när man kände sig mer trygg och kan fatta mer egna beslut och lita på de då tycker jag att det är lagom. Jag känner att dit har jag kommit nu, att jag är ganska bekväm och ofta när jag går till förste socialsekreterare så bekräftar de ofta det jag redan tyckte.

(Intervjuperson 3)

### 6.3.3 Sammanfattning

I förhållande till studiens syfte att förstå den professionella bedömningen som ligger till grund för ärenden inom ekonomiskt bistånd i förhållande till begreppet “skälig levnadsnivå”, så har studien gett upphov till en förståelse att den professionella bedömningen inom ekonomiskt bistånd är en komplicerad praktik. Detta utifrån följande aspekter; *handlingsutrymme*, *motivering*, *restriktioner*, *kategorisering*, *socialisering* samt *makt* och *kontroll* som uppmärksammats i samband med studiens utförande. Dessa aspekter har uppfattats som betydelsefulla inte enbart vad gäller hur bedömningar utförs, men även som betydelsefulla i den anmärkningen att de upplevs ha en påverkan för utfallet av ett ärende.

Handlingsutrymme skildras av de teoretiska utgångspunkter samt vad som kan förstås av studiens intervjustudie som oundvikligt, eftersom de formella strukturerna (lagar, föreskrifter, propositioner och politiska beslut) som arbetet utgår ifrån är vaga, komplicerade och otydliga. Särskilt vad gäller begreppet en “skälig levnadsnivå” som arbetet inom ekonomiskt bistånd eftersträvar att tillförsäkra de som anses vara berättigade bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL. I förhållande till detta tolkas de informella strukturerna (som tex handlingsutrymme, tolkningsföreträde och riktlinjer) vara av märkbar betydelse i förhållande till det dagliga

arbetet som utförs. I relation till det har det under studiens gång framgått att det därigenom är av vikt att den bedömningen som görs bör baseras på en individuell prövning. Vilket har uppfattats innebära en bedömning utifrån klientens individuella förhållanden samt situation. Detta utifrån det att det inte existerar en föreskriven innebörd av vad som inryms under begreppet en "skälig levnadsnivå". Vilket har förståtts vara en bidragande samt drivande faktor som öppnat upp för kommuner och handläggares olika antaganden samt tolkningar för vad en "skälig levnadsnivå" kan omfatta. Däremot måste handläggaren förhålla sig till de formella ramarna för yrkesrollen vilket i huvudsak inbegriper lagstiftningen.

Däremot är det av vikt att betona att handläggarnas handlingsutrymme uppfattades i och med de otydliga formella strukturerna vara beroende av olika faktorer såsom *restriktioner* och tydliga *motiveringar*. Restriktionerna beskrevs exempelvis för att vara riktlinjer (budget och barnperspektivet), chef (som möjligtvis har andra intressen till skillnad från handläggare), befogenheter i termer av delegation samt politiska beslut såsom budget. Där dessa aspekter kan tänkas inskränka samt i ett visst mån påverka handläggarnas handlingsutrymme. Det är därigenom av vikt att framföra att samtliga intervjupersoner upplevde att de har möjlighet att göra en bedömning som går emot riktlinjerna, så länge de har en bra motivering. Vad gäller motivering uppfattades det som att de nästan går att bevilja vad som helst, bara man har en bra motivering till varför.

I samband med studiens valda metod så har det dessutom framkommit att makt är en viktig och ibland underliggande aspekt inom arbetet. I relation till detta har det även framkommit att klienten ständigt är i en underlägsen position, eftersom att det påstås ingå i rollen som klient utifrån att rollen som socialarbetare innebär ett formellt maktövertag.

Vidare upplevdes klienten inneha rättigheten att ansöka om bistånd, däremot innebär det även en skyldighet från klientens sida. Denna skyldighet har framgått för att vara att följa den planering som upprättas i samråd med handläggare och utifrån egna förutsättningar göra det som krävs av de för att erhålla bistånd. Detta kan exempelvis vara att klienten påvisar x antal sökta jobb i månaden eller liknande. På så vis upplevdes klienten vara tvungen att ständigt uppvisa att denne är värdig bistånd. I förhållande till detta uppfattades klienten däremot som värdig när denne aktivt arbetar mot att bli självförsörjande, eftersom att detta är ett krav från socialtjänstens sida. Å andra sidan upplevs klienten enbart vara värdig bistånd när denne uppfyller kraven som kommer med att kategoriseras som klient.

En faktor som upplevdes påverka kategoriseringen av klienter var den socialiseringsprocessen som skedde i samband med möten med andra professionella inom verksamheten. Där mötena ansågs bidra till att verksamhetens värderingar samt resonemang lättare kunde införlivas i hur de enskilda handläggarna bör agera samt resonera i förhållande till klienterna. Däremot kan det vara så att mötena har en stöttande funktion i det dagliga arbetet. Å andra sidan kan en inte undgå att resonera kring samt ha i åtanke att det kan vara en informell socialiseringsprocess. Vidare kan denna socialiseringsprocess tänka sig ha en grund i de formella strukturernas otydlighet, eftersom dessa som exempelvis lagstiftningen inte medför en större klarhet i vad som kan ingå i en skälig levnadsnivå. Vilket ger verksamheten ett utrymme och behov att föra diskussioner gällande hur man bör agera i ärenden, i förhållande till deras uppdrag som representant för välfärdsstaten och verksamheten men även som representant för sina klienter.

Därigenom kan den professionella bedömningen förstås som oerhört komplex på grund av att socialtjänster samt kommuner ges företräde att upprätta olika riktlinjer kring beslutsfattande samt vad som rimligen kan ingå i en skälig levnadsnivå. Utifrån faktumet att den formella strukturen som reglerar yrkesutövandet är bristfällig.

De frågeställningar som studien eftersträvat att besvara är:

- Hur resonerar handläggare kring bedömningar inom ekonomiskt bistånd i relation till begreppet "skälig levnadsnivå"?

Handläggarna skildrade den professionella bedömningen i relation till begreppet en "skälig levnadsnivå" som problematisk. Detta på grund av att lagstiftningens förklaring vad gäller begreppet är vagt, vilket möjliggör för olika kommuner att ge deras egna innebörd av begreppet. Samtliga intervjupersoner beskrev att de håller med om sin kommuns definition eller riktlinjer för vad begreppet kan inrymma.

Däremot beskriver samt upplevs intervjupersonerna ha ett eget tolkningsföreträde samt handlingsutrymme som ger möjlighet för handläggarna att skapa en egen betydelse av begreppet samt hur de väljer att bedöma olika ärenden. Vilket ibland innebär att de kan gå emot eventuella riktlinjer, eller kommunens innebörd för vad som anses vara rimligt för att

klienten ska kunna uppnå en skälig levnadsnivå. Ett sådant exempel har tidigare nämnts där barnperspektivet fick ett övertag över en viss kommun eller socialtjänstens riktlinjer för vad som anses vara en skälig kostnad, levnadsnivå, när det kommer till hemutrustning. Detta indikerar på att den bedömningen som pågår inom ekonomiskt bistånd är en praktik som måste utföras med ett särskilt beaktande av många olika parametrar. Särskilt om det innebär att överstiga eller gå utanför givna riktlinjer, som vi upptäckt under studiens gång kan vara motsägelsefulla. Detta med hänsyn till exemplet där handläggaren har som uppgift att se till barnperspektivet samtidigt som den professionella måste beakta budgetrestriktioner. Detta exempel framhåller även vikten av att se till klientens individuella situation, som samtliga av intervjupersoner menar är av vikt.

- Vilka faktorer upplever handläggare påverkar bedömningen vid avslag och bifall?

Vi upplevde att den tydligaste faktorn var handläggarnas duella roll som någon som företräder och arbetar för en viss organisation, men som samtidigt ska agera för klientens intresse. Denna roll innebär att handläggaren har riktlinjer, lagar och restriktioner som inskränker hur denne ska fatta ett beslut och bedöma klientens levnadssituation. Utifrån detta har det framkommit samt gått att uttyda en form av inläring eller upplärning inom enheten för ekonomiskt bistånd. Ovanstående i form av daglig kontakt eller diskussioner med kollegor men även med förste socialsekreterare, som upplevts ha en betydande roll vad gäller kontroll och "uppföstran" av handläggarna. Handläggaren måste därigenom vidare beakta och ta hänsyn till faktorer som organisationens budget och riktlinjer, som upplevts som faktorer som påverkar den professionella bedömningen. Däremot är det inte nödvändigtvis det som avgör, utan det handlar dessutom om hur väl den professionella kan motivera samt ge belägg för beslutet utifrån olika parametrar såsom exempelvis barnperspektivet.

## **7. Avslutande diskussion**

I samband med ovanstående så går det att förstå socialtjänsten som en gräsrotsbyråkrati där socialarbetaren i rollen som handläggare inte upplevs kunna frångå det omfattande handlingsutrymmet som tilldelats. Detta med bakgrund i den tidigare nämnda bristande lagen som ger handläggaren tolkningsföreträde inom yrkesutövningen. Med det sagt så har vi i studien kunnat konkludera att arbetet som utförs inom enheten för ekonomiskt bistånd är

invecklad då olika verksamheter kan välja att prioritera och beakta olika aspekter. Utöver detta kan olika verksamheter välja att tillsätta en egen betydelse på begrepp som “skälig levnadsnivå” för att dessa ska vara så representativa som möjligt i relation till kommunens förutsättningar.

En tanke som uppkommit under studiens gång är huruvida studiens utkomst hade förändrats om vi hade valt att ha en jämnare könsfördelning i relation till intervjuerna. Vi upplevde en svårighet med att hitta tillräckligt många intervjupersoner och därmed kände vi ingen möjlighet att sätta krav på en jämn könsfördelning. Hade vi däremot haft mer tid att kunna utföra studien så hade vi däremot eftersträvat en jämnare könsfördelning.

Ännu en aspekt som vi hade uppskattat att fördjupa oss inom är klienternas perspektiv. Med hänsyn till att vårt syfte och frågeställning i synnerhet innefattar handläggaren och dennes bedömning så valde vi att enbart förhålla oss till detta. Därigenom hade det varit intressant att utforska klienternas perspektiv samt hur de ser på handläggarnas bedömning och vad de anser påverkar besluten.

# Referenslista

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt I: *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

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

Byberg, Ingrid (2002) Kontroll eller handlingsfrihet? - en studie av organiserings betydelse i socialbidragsarbetet, Stockholms universitet

Duncan Helm, Autumn Roesch-Marsh, The Ecology of Judgement: A Model for Understanding and Improving Social Work Judgements, *The British Journal of Social Work*, Vol 47:5

Eriksson-Zetterquist & Ahrne, Göran (2015) ... Att fråga folk I: *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

Evans, Tony & Mark Hardy (2017) The ethics of practical reasoning- exploring the terrain. *European Journal of Social Work*, 20:6

Hasenfeld, Yeheskel (1983) *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall.

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Lipsky, Michael. (1980) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York, Russell Sage Foundation.



Moffatt, Ken (1999) Surveillance and Government of the Welfare Recipient I: Chambon, Adrienne S., Irving, Alan & Epstein, Laura (1999) *Reading Foucault for social work*. New York, N.Y.: Columbia University Press

Molander, Anders, Harald Grimen, Erik Oddvar Eriksen (2012) Professional Discretion and Accountability in the Welfare State. *Journal of Applied Philosophy*. Vol 29:3

Preston-Shoot, Michael (2011) On administrative evil-doing within social work policy and services: law, ethics and practice. *European Journal of Social Work*. Vol 14:2

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015) Att analysera kvalitativt material I: *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet

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

Svensson, Kerstin (red.) (2018) Handlingsutrymme och emotioner i handläggning av försörjningsstöd I: Ulmestig, Rickard & Marie Eriksson (red.) (2018) *Att handlägga försörjningsstöd vid våld i nära relationer*. Lund: Studentlitteratur

Svensson, Peter (2015) Teorins roll i kvalitativ forskning I: *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., [utök. och aktualiserade] uppl. Stockholm: Liber

Swärd, Susann, Rickard Ulmestig, Lennart Delander & Jonas Månsson, Sara Maripuu (2009) Ung och utanför arbetsmarknaden i Kronobergs län 2005-2007, Växjö, FoU Välfärd i Södra Småland.

Stranz, Hugo (2007) Utrymme för variation- om prövning av socialbidrag, Stockholms universitet

Stranz, Hugo, Patrik Karlsson, Stefan Wiklund (2017) The wide-meshed safety net. Decision-making on social assistance eligibility in Sweden, *European Journal of Social Work*, Vol 20:5

Socialstyrelsen (2018). *Kartläggning av socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd ur ett jämställdhetsperspektiv- Delredovisning av regeringsuppdrag*. Tillgänglig:

<https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2018/2018-11-7>

Thorén H. Katarina (2008) "Activation Policy in Action": A Street-Level Study of Social Assistance in the Swedish Welfare State, *Växjö University Press*, Växjö universitet  
Proposition 1979/80:1. *Om socialtjänsten*.

Ulmestig, Rickard (red.) (2018) *Berättelser om förväntningar I*: Ulmestig, Rickard & Marie Eriksson (red.) (2018) *Att handlägga försörjningsstöd vid våld i nära relationer*. Upplaga 1  
Lund: Studentlitteratur

Ulmestig, Rickard (red.) (2018) *Slutdiskussion I*: Ulmestig, Rickard & Marie Eriksson (red.) (2018) *Att handlägga försörjningsstöd vid våld i nära relationer*. Upplaga 1  
Lund: Studentlitteratur

Ulmestig, Rickard, Alexandru Panican (2016) Socialt medborgarskap och möjligheten till ett självständigt liv- ekonomiskt bistånd för kvinnor som lämnat en våldsam partner.  
*Socialvetenskaplig tidskrift*, Vol 22:3-4

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

## **Bilaga- vinjetter**

### **FALL 1**

Zejneb är 27 år. Hon har avslutat en missbruksbehandling sex månader tidigare och har varit helt drogfri i ett år (vilket finns dokumenterat med tester). På behandlingshemmet har Zejneb arbetat med möbelsnickeri. Hon trivdes med detta och vill gärna fortsätta med något liknande men kan också tänka sig andra former av hantverksbetonade arbetsuppgifter. Zejneb har sedan hon har blivit utskriven praktiserat på sin morbrors lantbruk, vilket hon inte vill fortsätta med då hon vantrivs. Zejneb har mycket bra referenser från både möbelsnickeriverksamheten på behandlingsprogrammet och morbrodern. Zejneb har haft, till och från, kontakt med socialtjänsten sedan tidiga tonåren. Hon har nu avslutat sin kontakt med missbrukshandläggarna och öppenvården på egen begäran, bortsett från stöd med boendet. Det finns dock en erfarenhet, inom socialtjänsten, av att Zejneb har svårt med det sociala samspelet med andra människor. Hon har haft svårt att passa tider och hon har blivit högljudd när andra människor har pressat henne. När socialbidragshandläggaren frågar Zejneb om detta, så menar hon att hennes tidigare problem främst berodde på missbruket och att det nu inte är något som minskar hennes chanser att få och sköta ett arbete. Zejneb bor i eget boende med andrahandskontrakt genom kommunen men kontraktet ska snart övergå till Zejneb då boendet har fungerat bra. Zejneb är inskriven på arbetsförmedlingen. Hennes arbetsförmedlare känner sig tveksam till att Af kan hjälpa henne att finna annan sysselsättning än praktikplatsen hos morbrodern men arbetsförmedlaren träffar Zejneb för att ändå finna en lösning.

### **FALL 2**

Lovisa är 19 år. Hon har ingen avslutad gymnasieutbildning utan har praktiserat genom individuella programmet. Lovisa har varit på två olika verkstäder där hon har svetsat och hon har bra referenser från arbetsgivare. Lovisa är också beredd att ta andra industrijobb än svetsare. Lovisa tänker inte återuppta gymnasiestudierna. Tidigare har Lovisa bott hos sina föräldrar men har nu flyttat till eget boende. Den korta tid som hon har haft boendet har detta finansierats genom besparingar och föräldrar. Lovisa är inskriven hos arbetsförmedlingen. När kontakt tas med arbetsförmedlaren så menar hon att Lovisa bör finna arbete ganska omgående då det finns efterfrågan på svetsare. Lovisa hade dock haft fördel av en svetslicens då arbetsgivarna föredrar licensierade svetsare. Lovisa har inte tidigare varit i kontakt med

socialtjänsten. Lovisa känner sig säker på att få ett jobb snart och vill fortsätta att söka jobb på egen hand. Lovisa vill inte ha någon sysselsättning eller annat stöd från socialtjänsten.

### **FALL 3**

Park sooyoung är 24 år och har under många år haft psykiska problem. Park sooyoung har haft aktivitetsersättning men försäkringskassan menar att Park sooyoung inte har någon nedsatt arbetsförmåga. Själv vill Park sooyoung ha sysselsättning men betonar att hon vissa dagar inte vill lämna lägenheten och att hennes arbetsgivare måste acceptera det. Park sooyoung är inbunden och säger själv att hon ibland vill gå undan från andra människor. Park sooyoung har svårt att sköta tider och hon kommer inte alltid på de träffar som bokas med henne. Hon har eget boende med förstahandskontrakt. Park sooyoung är inskriven på arbetsförmedlingen men arbetsförmedlingen ser henne inte som ”jobready” och planerar inga insatser eller någon kontakt med Park sooyoung.