



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Stöd och kontroll – två sidor av samma mynt

En kvalitativ studie om socialsekreterares yrkesroll inom ekonomiskt bistånd

Daniela Matos och Kristina Ristevska

Kandidat (SOPA 63)

Aktuell termin HT 2019

Handledare: Lars B. Ohlsson

Examinator: Elizabeth Martinell Barfoed

Abstract

Authors: Daniela Matos and Kristina Ristevska

Title: *Support and control – two sides of the same coin. A qualitative study of social workers' professional role within the unit for social assistance* [Translated title]

Supervisor: Lars B. Ohlsson

Assessor: Elizabeth Martinell Barfoed

The aim of this study was to examine the social workers' experience of their discretion in their professional role within the unit for social assistance, through the dual functions of control and support. Eight social workers were interviewed. The study shows that the majority of the respondents found their discretion to be extensive. All of the respondents agreed that the two functions of support and control were parts of their professional role and that these functions could compose a dilemma. The dilemma consists of trying to cater to the needs of the client while needing to adhere to organizational demands. However, the respondents also stressed that the controlling acts could compose supportive acts. The respondents mainly emphasized the controlling function as a result of the responsibility of being in a position of authority. They also expressed that they could make the decisions they thought were appropriate. Hence, an extensive discretion allowed them to be more supportive through the possibility of making individual assessments. Moreover, most of the respondents believed that digitalization could lead to more time to support the client if a computer would be able to take over tasks from the social worker. However, the respondents also claimed that the controlling function could diminish if decisionmaking was taken over by computers. The respondents argued that physical meetings with the clients should remain, otherwise there is a slight risk of losing the purpose of social work. Four theoretical approaches have been used to explain the findings of this study: Discretion, street-level-bureaucracy, organizational professionalism and occupational professionalism.

Key words: social assistance, social worker, social work, social services, support, control, profession, discretion, street-level bureaucrat, digitalization

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till Lars B. Ohlsson för all handledning och vägledning under arbetets gång.

Ett särskilt tack riktar vi till samtliga respondenter som tagit sig tid att delta i intervjustudien. Tack vare ert engagemang har uppsatsen varit möjlig att genomföra.

Slutligen vill vi också uppvisa vår tacksamhet till våra familjer för allt stöd och all uppmuntran vi har fått.

Kristina Ristevska & Daniela Matos

Lund, 2020-01-08

Innehållsförteckning

1 INLEDNING	5
1.1 PROBLEMFÖRMULERING	5
1.2 SYFTE	7
1.3 FRÅGESTÄLLNINGAR.....	7
1.4 DEFINITIONER.....	7
1.4.1 Ekonomiskt bistånd.....	7
1.4.2 Socialtjänstlagen	8
1.4.3 Institutionalisering.....	8
2 KUNSKAPSLÄGE.....	10
2.1 LITTERATURSÖKNING	10
2.2 STÖD OCH KONTROLL	10
2.3 DIGITALISERING INOM EKONOMISKT BISTÅND	13
3 TEORETISKA UTGÅNSPUNKTER	15
3.1 HANDLINGSUTRYMME.....	15
3.2 GRÄSROTSBYRÅKRATI	16
3.3 YRKESPROFESSIONALISM OCH ORGANISATIONSPROFESSIONALISM	17
4 METOD	19
4.1 METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN.....	19
4.1.1 Förförståelse.....	20
4.2 URVAL.....	20
4.2.1 Introduktion av respondenter	21
4.3 METODENS TILLFÖRLITLIGHET	22
4.4 BEARBETNING AV EMPIRISKT MATERIAL	23
4.5 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	23
4.6 ARBETSFÖRDELNING	25
5 RESULTAT OCH ANALYS	26
5.2 DUALISTISK YRKESROLL.....	26
5.3 STÖD OCH KONTROLL	27
5.3.1 Stöd och kontroll i samma handling	28
5.3.2 Kontrollens uttrycksformer	31
5.3.3 Stödets uttrycksformer	36
5.3.4 Digitaliseringens betydelse för stöd- och kontrollfunktionen	41
6 AVSLUTANDE DISKUSSION.....	46
REFERENSLISTA.....	48
BILAGA 1 - INFORMATIONSBREV	51
BILAGA 2 - INTERVJUGUIDE	52

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Viljan att vara en god människa och göra de rätta sakerna inspirerar människor att söka sig till professionellt socialt arbete (Svensson 2009). Socialt arbete bedrivs dock ofta i stora, byråkratiska organisationer (Larson 2013). Inom organisationerna innebär socialt arbete inte enbart att göra gott utan även utövning av makt och inflytande (Svensson 2009).

Socialarbetare är professionella som ytterst är beroende av organisationen de arbetar inom, eftersom det sociala arbetet inte existerar utan dess organisation (Abbott 1988).

Tjänstemännen ska förverkliga politiska beslut och för detta ändamål anställs personer med lämplig utbildning, varav den dominerande professionen är socionomer (Lundström & Sunesson 2016).

Organisationer som bedriver socialt arbete har fått benämningen människobehandlande organisationer till följd av att socialarbetare har som uppgift att sortera, bedöma, påverka och stödja individer (Linde & Svensson 2013). Det som präglar alla organisationer är att de har kontroll över olika sorters resurser (Hasenfeld 2010). Kontrollen över resurserna innebär även att det finns möjlighet att utöva makt gentemot klienter, vilken kan hävdas vara förankrad i organisationen. Ett sådant tydligt exempel är ekonomiskt bistånd där kontrollen över ekonomiska resurserna utgör maktaspekten gentemot klienten (Linde & Svensson 2013). Socialtjänsten arbetar alltså uttryckligen med kontroll och stöd (Svensson 2009). Det finns flera belägg i forskningen för befintligheten av stöd och kontroll i socialarbetarnas yrkesutövning (Svensson 2009; Billquist 1999; Lipsky 2010; Nybom 2012; Marttila et al. 2012), men ett fåtal är utförda med intervju som metod och med fokus på socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Vi avser därför att fördjupa kunskapen inom detta område.

Genom organisationen ges socialsekreteraren rätten att besluta i frågor som rör försörjningsstöd. Den enskilde socialarbetaren har stort utrymme att handla inom organisationens ramar (Lundström & Sunesson 2016). Flera studier har visat att socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd har stort handlingsutrymme att bestämma till exempel hur stort försörjningsstödet ska vara och utformningen av det (Hydén et al. 1995; Kullberg 2005; Broadkin 1997 refererat i Stranz 2007). Genom tillgången till ekonomiska

resurser finns även makt att styra klienters beteenden, bland annat genom villkoret att vara aktivt arbetssökande som finns inom ekonomiskt bistånd (Nybom 2012; Stranz 2007). Socialsekreterarens makt över resurser är avgörande i relationen till klienterna men det finns även en brist på autonomi som märks genom att socialarbetare ofta får sätta kommunens intresse före klienterna (Lundström & Sunesson 2016).

För att ekonomiskt bistånd ska berättigas genomgår individen en individuell behovsprövning, då hela livssituationen beaktas (Montoya 2018b). Socialsekreteraren tar bland annat hänsyn till inkomst och om individen står till arbetsmarknadens förfogande vid beslutsfattande enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453). Vid behovsprövning och beslut kan socionomens professionella handlingsutrymme förändras beroende på tolkning av lagstiftning, organisationens riktlinjer samt klientens behov (Angelin et al. 2014). När individen ansöker om ekonomisk hjälp är den första kontakten med socialtjänsten viktig. Denna kontakt innebär vägen in i ett klientskap, men behöver inte innebära att klienten begränsas till att enbart passa in i organisationens administration. Det finns en spänning mellan kontroll och stöd i arbetet med ekonomiskt bistånd. Socialsekreteraren kan uppleva motstridiga känslor av att behöva ta hänsyn till många olika parter och det kan även leda till att socialsekreteraren låter personliga värderingar styra handlingsutrymmet (Billquist 1999).

Vid sökning av relevant litteratur och vetenskapliga artiklar kan det fastställas att det finns omfattande forskning gällande socialsekreterares handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd. Däremot har digitaliseringens påverkan på socionomernas yrkesroll utifrån funktionerna stöd och kontroll inte blivit lika utforskat. Det finns en bristande enighet i forskningen om teknologins påverkan på det relationsbaserade arbetet och hur det är möjligt att integrera ny teknologi i en relationsbaserad praktik (Byrne & Kirwan 2019).

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) räknar med att välfärden kommer att behöva ökade resurser med 43 miljarder kronor fram till år 2022 eller effektiviseringar till följd av bland annat demografiska förändringar. Utnyttjande av teknik har framhållits som en lösning för att hantera den snabbt ökade efterfrågan av välfärdstjänster bland annat genom kompetensförsörjning. Mot bakgrund av detta pågår omställningsarbete i flera av Sveriges kommuner för att effektivisera arbetet. Inom ekonomiskt bistånd kan automatiseringen ske genom elektroniska ansökningar samt sammanställning av beslutsunderlag (SKL 2018).

Att automatisera klientens process genom systemet kan leda till att den mänskliga interaktionen går förlorad. Det finns även en misstro bland socialarbetare att socialt arbete i själva verket kan utföras digitalt (Scaramuzzino 2019). Somliga hävdar dock att digitaliseringen kan användas som ett komplement i det sociala arbetet, som exempelvis för

kommunikation, för att underlätta för klienten och vara mer stödjande (Mishna 2014). Denna studie kommer därför att innehålla ytterligare en aspekt, den kommande – och i somliga fall pågående – digitaliseringens påverkan på socialsekreterarnas stöd- och kontrollfunktion.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka vilket handlingsutrymme socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd anser att de har i sin yrkesroll, i förhållande till de dubbla funktionerna av stöd och kontroll.

1.3 Frågeställningar

- Hur beskriver socialsekreterarna sitt handlingsutrymme i den stödjande funktionen?
- Hur beskriver socialsekreterarna sitt handlingsutrymme i den kontrollerande funktionen?
- På vilket sätt påverkar den ökande digitaliseringen socialsekreterarnas handlingsutrymme i den stödjande och kontrollerande funktionen?

1.4 Definitioner

I detta avsnitt redovisas definitionerna *ekonomiskt bistånd*, *socialtjänstlagen* samt *institutionalisering*, i syfte att skapa en större förståelse för socialsekreterarnas kontext. Definitionerna används genomgående i texten.

1.4.1 Ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd är i Sverige en del av socialtjänsten, vilket är en kommunal myndighet som styrs av socialnämnden i kommunen. Socialtjänsten uppdrag innebär att säkerställa välfärd för utsatta medborgare. Kommunen har det yttersta ansvaret för individer som behöver ekonomiskt bistånd. Det ekonomiska stödet tillhandahålls således huvudsakligen

genom enheten för ekonomiskt bistånd. Socialtjänstens biståndsinsatser inriktas på att hjälpa individen att klara sig på egen hand (Montoya 2018a).

Vid sidan av stöd finns kontroll som en del av enheten eftersom de som är berättigade till ekonomiskt bistånd ska särskiljas från de som inte är berättigade. Arbetet i ekonomiskt bistånd kan därför inte endast beskrivas som en stödverksamhet eller kontrollverksamhet (Nybom 2012).

1.4.2 Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen (2001:453) är en ramlag vilket innefattar olika mål som socialtjänsten ska sträva att uppnå men det saknas detaljerade direktiv om hur detta ska uppnås. Vissa mål nämns i portalparagrafen, 1 kap. 1 § SoL (Montoya 2018a). Enligt 1 kap. 1 § SoL ska socialtjänsten bland annat främja människors ekonomiska och sociala trygghet samt aktiva deltagande i samhällslivet (SFS 2001:453). Socialtjänstlagen framhåller vikten av att beakta den enskildes sociala situation och hjälpa denne att uppnå skälig levnadsnivå. Hjälpen tillhandahålls genom 4 kap SoL, vilket bland annat innefattar ekonomiskt bistånd, som ska vara samhällets yttersta skyddsnät. Skälig levnadsnivå utgår från riksnormen, som är ett fastställande av den nationella lägstanivån på beloppet, som betalas ut till klienten för delar av försörjningen. Riksnormen är ett fast belopp som i regel inte varierar beroende på individuella omständigheter och bestäms av regeringen utifrån prisutvecklingen (Montoya 2018b).

Dock beviljas eller avslås ekonomiskt bistånd efter en individuell behovsbedömning. Förutsebarheten för besluten är därför låg, samtliga omständigheter som kan vara relevanta vägs in. För att rätt till bistånd ska föreligga, behöver individen ha ett behov som inte kan tillgodoses av individen själv eller på annat sätt, individen ska stå till arbetsmarknadens förfogande och om det finns godtagbara skäl kan man ändå ha rätt till ekonomiskt bistånd utan att stå till arbetsmarknadens förfogande (Montoya 2018b). Försörjningsstödet utgår därför inte alltid efter behov utan kan även vara avhängigt klientens prestation, vilket bland annat handlar om att delta i arbetsmarknadsinsatser. Utebliven eller bristande närvaro vid anvisad aktivitet kan utgöra grund för avslag (Nybom 2012).

1.4.3 Institutionalisering

Socialsekreteraren måste tillämpa lagstiftningen som är en reflektion av rådande normerna i samhället. Socialt arbete får på så sätt moraliska inslag. Socialsekreterarna handlar utifrån ett tänkande som institutionaliserats och kan alltså omedvetet agera utifrån logiker, som är principer för organisering av arbetet (Nybom 2012). En organisation påverkas av omgivningen men har samtidigt ett uppdrag att genomföra och genomsyras av normer och regler. Förgivettagna handlingssätt inom organisationen åstadkoms genom att de upprepas och överförs till nya anställda som institutionaliseras. Om kraven från omgivningen inte överensstämmer med organisationens uppdrag behöver kraven inte nödvändigtvis påverka organisationen i så stor utsträckning. Inom organisationen kan i stället arbete utföras som inte är förenliga med nya kraven (Linde & Svensson 2013a; Linde & Svensson 2013b).

2 Kunskapsläge

I detta kapitel redovisas litteratursökning samt forskning som har använts för analysen av empiriskt material. Forskningen delas upp i ett avsnitt om stöd och kontroll samt ett avsnitt om digitalisering inom ekonomiskt bistånd.

2.1 Litteratursökning

Sökning av forskning som använts i denna studie har gjorts genom LUBsearch, Google Scholar, Libris och Socialvetenskaplig tidskrift. Avancerade sökningar har genomförts för att minimera risken att relevant vetenskaplig forskning förbises. Sökord som "socialarbetare" och "socialt arbete" ("social work*") tillsammans med "dualistisk yrkesroll" ("dualistic", "profession"), "kontroll" och "stöd" ("control", "support") "handlingsutrymme" ("discretion"), "ekonomiskt bistånd", "försörjningsstöd" ("social assistance", "social benefits", "social allowance") har använts. Sökord har kombinerats bland annat på följande sätt: "organization" "profession" "client" "social work" or "social workers" or "social work practice" or "social services". Träffarna har resulterat i avhandlingar samt vetenskapliga artiklar. En del av dessa har genomsökts för att erhålla ytterligare referenser, ändamålsenliga för studien. Forskningen består av vetenskapliga artiklar (peer-reviewed) och avhandlingar på svenska och engelska.

"Digitalisering" ("digitalization") kombinerat med "socialt arbete" ("social work"), socialtjänsten ("social services"), kontroll ("control"), stöd ("support") och handlingsutrymme ("discretion") användes som sökord för att hitta relevanta studier om digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd. Dock diskuterade många av artiklarna digitaliseringen för allmänt och en del av forskningen som har använts i denna studie inom detta område har i stället hittats genom Google scholar.

2.2 Stöd och kontroll

Järvinen (2002) har gjort en studie om mötet mellan klient och system samt behovet av forskning i socialt arbete. Socialarbetare företräder organisationen och den del av välfärdssystemet som har kontakt med de mer utsatta medborgarna, samtidigt som

socialarbetare har en önskan att hjälpa klienterna. Socialarbetarna behöver därför snarare bidra till att klienten anpassar sig till organisationens krav än att organisationen anpassar sig till klienten. Hjälpen kan ses som en hjälprelation sammanflätad med en symbolisk maktrelation som innebär att makt ligger dold i vänlighet, hjälp och uppfostran, vilket identifieras som en legitim yrkesroll. I gränslandet mellan organisation och klient handlägger socialarbetare människors ekonomiska situation. Handläggningen utträttas genom insatser i form av behandling, uppfostran och kontroll. I mötet sätts inte alltid klientens önskemål och behov först, utan klienterna kategoriseras snarare utifrån organisationen och den service som finns tillgänglig (Järvinen 2002).

Marttila et al. (2012) undersöker i en studie, socialsekreterares dilemma i att erbjuda rätt stöd till klienter med långtidsberoende av försörjningsstöd. Den dualistiska yrkesrollen framhävs, vilket innebär att socialsekreteraren ofrånkomligen följer organisationens riktlinjer och krav, men samtidigt ska stödja och skapa goda förutsättningar för klienten. Socialsekreterarens handlingsutrymme används som ett medel för att hitta balans i kontroll- och stödfunktionen. Västvärldens socialtjänst har infört riktlinjer, vars syfte är att öka socialarbetares kontroll i professionsutövningen. Socialarbetaren har även en maktrelation i förhållande till sin klient. Denna makt kan i sin tur vara dold bakom en stödjande och hjälpande roll. I socialt arbete kan en stödjande eller kontrollerande relation utvecklas beroende på om socialarbetaren upplever fallet som enkelt eller svårt, beroende på om klienten är motiverad eller inte (Marttila et al. 2012).

I sin avhandling om klientarbete och klientskap konstaterar Billquist (1999) likaså att socialsekreterarens roll kan vara motsägelsefull i mötet med klienten. Resultaten av studien visar att arbetet med ekonomiskt bistånd innebär att socialsekreteraren har en roll som följer lagen och kategoriserar klienter men som samtidigt ska vara stödjande. Samtidigt lyfter författaren fram att den kontrollerande funktionen är överhängande på grund av ansvaret som ingår i att arbeta för en offentlig organisation. Socialsekreterarens handlingsutrymme i en stöd- och kontrollfunktion beror till viss del på huruvida klienten följer organisationens krav. Socialsekreteraren kan uppleva sin kontrollerande funktion när det ska fattas beslut som går klienten emot. Om klienten rättar sig efter organisationens förväntningar är det lättare för en socialarbetare att inta en stödjande roll. Oavsett funktion är syftet att möjliggöra bättre levnadsvillkor för klienten (Billquist 1999).

Svensson (2009) undersöker socialarbetares berättelser av sin yrkesroll i syfte att förstå hur socialarbetare som vill göra gott, rättfärdigar de kontrollerande handlingar de utför i sin dagliga yrkesutövning. Socialsekreterare arbetar i organisationer som kontrollerar och styr

människors liv medan de samtidigt utför stödjande handlingar. Resultatet visar att socialarbetare primärt associerar sig med viljan att förstås som bra människor och mindre med utförandet av handlingar i organisationens namn. Socialarbetare berättar att de har utbildat sig för att anställas där de kan hjälpa människor. De söker efter relationer där de kan identifiera sig som hjälpare men hjälpen ges utifrån rollen som tjänsteman som arbetar i organisationer där administration och effektivitet utgör centrala delar. Socialarbetare har därför en strävan att åstadkomma nära relationer till sina klienter, eftersom identifikation som hjälpare skapas i relationen mellan en klient och en socialarbetare (Svensson 2009).

När stöd och kontroll kombineras, som i socialtjänsten, tenderar socialarbetarna att ha en delad uppfattning så att den individuella socialarbetaren framstår som god medan organisationen representerar den kontrollerande funktionen. Människobehandlande organisationer har som uppgift att hjälpa människor i samhället i syfte att skapa ett bättre liv för dem, men även för samhället i stort. Vad detta innebär i praktiken kan beskrivas som att; hjälpa klienter att göra de rätta valen så att de kan skapa ett sammanhållet samhälle. Hjälpen är alltså riktad i vissa riktningar, den strävar efter normalitet och föregås av en bedömning av avvikelser som borde åtgärdas. Idén att hjälpa människor kan därför förstås som att vara nära idén av normalitet. Socialarbetarna i socialtjänsten försöker kombinera vänlighet med arbete mot specifika offentliga mål. Genom berättelsen av socialarbetaren som separat från socialtjänsten, skapas möjligheten att genomföra kontrollerande åtgärder medan socialarbetaren fortfarande framstår som en vänlig och god människa. Sättet socialarbetare agerar för att upprätthålla denna bild är genom en kontinuerlig dialog. Socialarbetaren måste alltid förklara för klienten vad som ska göras, varför och vart det kan leda. Detta åstadkoms huvudsakligen genom betoning av klientens situation, i stället för socialarbetarens ansträngningar (Svensson 2009).

Nyblom (2012) undersöker i sin avhandling villkorandet av försörjningsstöd genom krav på prestation, i form av aktivering, utifrån ett kontroll- och stödperspektiv. Aktiveringspolitiken i Sverige manifesteras genom paragrafer i socialtjänstlagen som fastställer att rätten till bistånd utgår från att bidragstagaren står till arbetsmarknadens förfogande, vare sig detta handlar om att vara aktivt arbetssökande eller delta i arbetsmarknadsinsatser. För klienter som inte deltar i aktiviteterna finns grund för avslag. Nyblom (2012) hävdar att både möjlighet till stöd och kontroll existerar utifrån tolkning av paragraferna. Ett exempel på kontroll kan vara upplevelsen av att en insats inte skulle förbättra chansen till arbete men att klienten känner sig tvungen att delta. Ett exempel på stöd kan i stället vara att klienten får vara deltagare i en aktiveringsinsats som denne själv tror

kommer öka chansen till arbete. Socialarbetare handlar utifrån olika logiker, som är principer för organisering, utan att de behöver ha en större medvetenhet kring detta eftersom handlandet sker genom ett institutionaliserat tänkande som utvecklats inom deras handlingsutrymme (Nybom 2012).

Angelin et al. (2014) poängterar i en studie om skäliga levnadsvillkor och försörjningsstödet funktion att socialarbetares handlingsutrymme måste förhållas till organisation, lagstiftning och egen professionell bedömning vid avgörandet av vad som är skälig levnadsnivå. Ansökningar om ekonomiskt bistånd bedöms därför olika beroende på hur stort socialarbetare handlingsutrymme är. Samtidigt betonas att ekonomiskt bistånd är till för kortvarigt behov och att socialsekreterare har en press att arbeta utifrån målsättningen att klienterna skyndsamt ska bli självständiga. Dock har socialsekreterarna ofta klienter med mer långvariga behov av stöd, vilket kan utgöra ett problem för socialsekreterarna (Angelin et al. 2014).

Mintzberg (1989) hänvisar till begreppet handlingsutrymme som en frihet för socialarbetaren att stödja sin klient utanför organisationens standard. Detta resulterar i starkt motiverade anställda som dedikerar sig till sitt arbete och sina klienter för att skapa en personlig relation. Mintzberg (1989) nämner även nackdelar angående de anställdas handlingsutrymme. Handlingsutrymmet möjliggör för socialarbetaren att ignorera klientens behov och likaså organisationens behov. Följden av detta blir att arbetet inte kan kontrolleras eller att brister som socialarbetaren har förbiset inte kan upptäckas. Somliga anser att organisationen bara är en plats att utöva sitt yrke och sina färdigheter. De är endast lojala mot sin yrkesroll, inte platsen där yrket utövas. Han påpekar också att handlingsutrymmet lämpar sig bäst för anställda som har tillräcklig kompetens och är samvetsgranna, där det kan förekomma minst risker med beslut som fattas (Mintzberg 1989).

2.3 Digitalisering inom ekonomiskt bistånd

Mishna et al. (2014) har undersökt den ökande digitaliseringen och hur det har påverkat människors interaktion med varandra, inte minst inom det sociala arbetet. Deras forskning visar att digitaliseringen har påverkat hur socialarbetare kommunicerar med sina klienter och har börjat bli en kompletterande kontaktform. Anpassningen har skett gradvis och har lett till det slutgiltiga resultatet att digitaliseringen inte går att undvika inom socialt arbete.

Digitaliseringen har visat sig förändra den professionella rollen och de professionella

relationerna. De traditionella fysiska mötena mellan socialarbetare och klient har förvandlats till digitala träffar i form av mejl eller telefonsamtal vilket ger mer tid för socialarbetaren att stödja klienten (Mishna et al. 2014).

I Svensson och Larssons (2017) kunskapsöversikt, om digitalisering och socialt arbete, berättar författarna att det personliga mötet återstår som en del av kommunikationen och att personliga mötet därför anses som norm i det sociala arbetet. Klient och socialarbetare emellan har behov av möte för att bevara stödrelationen. Mötet är till för att göra en planering och nå uppsatta mål. När tekniken introducerades i det sociala arbetet var det för att arbetet skulle kunna styras och kontrolleras lättare. Digitaliseringen kan på så sätt utveckla en ny infrastruktur, som av vissa socialarbetare anses utmana det mänskliga mötet och det traditionella sociala arbetet. Samtidigt kan digitalisering leda till att makten förflyttas till klienten, vilket leder till att förutsättningarna för att styra arbetet förändras (Svensson & Larsson 2017).

Scaramuzzino (2019) skriver i sin undersökning, om automatisering i socialt arbete, att alla mänskliga färdigheter inte kan automatiseras men att det finns en ovisshet om hur långt automatiseringen kan fortlöpa. Förhoppningen är att automatiseringen ska underlätta det sociala arbetet för socialarbetaren. De tillfrågade socialarbetarna anser att det finns en risk att den vidgade digitaliseringen kommer att öka kontrollen av klienter. De flesta socialarbetare hävdar även att sociala problem riskerar att inte fångas upp fullständigt, vilket kan leda till mindre stöd. Samtidigt hävdar en del socialarbetare att stödet kan öka om det finns mer tid över för att träffa klienter. Socialarbetarna lyfter fram att mänskliga möten inte kan ersättas av en dator. Däremot tycker de flesta socialarbetare att automatiseringen leder till mestadels positiva utfall. Dock finns en kvarvarande oro att automatiseringen leder till färre tjänster ute på arbetsmarknaden (Scaramuzzino 2019).

3 Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel redovisas teoretiska utgångspunkterna *handlingsutrymme*, *gräsrotsbyråkrati*, *yrkesprofessionalism* och *organisationsprofessionalism* som används i analysen för att förklara den insamlade empirin.

3.1 Handlingsutrymme

Begreppet handlingsutrymme används genomgående i uppsatsen för att beskriva det utrymme socialsekreteraren har för att handla i sin yrkesutövning. Beroende på hur stort handlingsutrymme socialsekreteraren upplever att denne har finns utrymme för mer stödjande eller kontrollerande handlingar (Lipsky 2010).

Som socialarbetare ska man både representera organisationen och känna empati för människor. Handlingsutrymmet är socialarbetarens handlingar och hur man väljer att hitta lösningar till tänkbara problem, dessa handlingar avgränsas beroende på vilken organisation man befinner sig i (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Detta utrymme skapas delvis av organisationen genom de ramar som sätts men även av den professionelle själv, beroende på hur denne väljer att använda utrymmet med hänsyn till kunskap och värderingar. Handlingsutrymmet skapas alltså mellan organisation och profession. Friheten och ansvaret ligger i hur utrymmet används (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

En socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd befinner sig mellan klientens intressen och organisationens riktlinjer, trots detta lämnas handlingsutrymme fritt för tolkning och användning i praktiken. Handlingsutrymmet innebär dock inte att handlingen bara kan utföras utan vidare tanke, inom ekonomiskt bistånd måste socialsekreteraren inneha kompetens att förstå om handlingen är rätt och ifall den hjälper till att stödja klient (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Marttila et al. (2012) hävdar att svenska socialarbetare har ett brett handlingsutrymme. Policyimplementering i västvärlden används för att reglera social välfärd samt andra offentliga tjänster, i syfte att öka kontrollen i yrkesutövningen. Detta kan i sin tur ha påverkat handlingsutrymmet och det framgår tydligt att socialarbetaren befinner sig i en maktposition gentemot sin klient, på så sätt att det finns ständiga krav på klienten.

3.2 Gräsrotsbyråkrati

Lipskys (2010) teori om ”Street-Level Bureaucracy” handlar om att anställda står mellan klient och organisation, vilket översätts till gräsrotsbyråkrati på svenska. Teorin används i denna studie för att tolka socialsekreterarnas bild av sin yrkesroll, mer precist den dubbla funktionen, av att både förhålla sig till organisationens krav och klientens behov.

En gräsrotsbyråkrat har direktkontakt med klienten och har betydande handlingsutrymme i sitt arbete. Lipsky (2010) beskriver socialarbetare som en typisk gräsrotsbyråkrat eftersom de utför tjänster och välfärd i en myndighet. Även Marttila et al. (2012) beskriver begreppet gräsrotsbyråkrat som en socialarbetare vars handlingsutrymme definieras utifrån organisationens riktlinjer och lagstiftning och som därmed rättar sina bedömningar utefter det.

En socialsekreterares handlingsutrymme används när det förekommer fall som inte enbart kan bedömas utifrån organisationens riktlinjer, vilket ger möjlighet för socialsekreteraren att göra en individuell bedömning. Handlingsutrymmet är essentiellt när specifika fall ska hanteras utifrån generell kunskap. Chefer och politiker medför diverse resurser och begränsningar för socialsekreterares handlingsutrymme. Det innebär att en socialarbetares arbete kan komma att förändras om policyn reformeras. Dock har socialarbetare på senare tid erhållit kollektiv styrka som har bidragit till självständighet och makt, som även har påverkat deras status och position (Lipsky 2010).

Socionomer i organisationer som förfogar över resurser hjälper genom att fördela resurser men socionomerna innehar även ett tolkningsföreträde framför klienten. Att vara socionom innebär alltså inte att man endast hjälper, utan man besitter en maktposition som ger en rätt att tolka klienternas behov. Detta innebär att stöd och kontroll blir två delar av samma handling och är ett dilemma socionomer måste förhålla sig till (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Somliga människor uppfattar detta arbete som vägen mot en god välfärd, medan det för andra inte betyder mer än kontroll över klient (Lipsky 2010). En socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd kan utöva social kontroll och kräva ett visst beteende från sina klienter i utbyte mot ekonomiskt bistånd. Detta kan bland annat vara krav på klienten att stå till arbetsmarknadens förfogande eller påbörja studier, i förhoppningen om att kunna få inkomst på annat sätt än ekonomiskt bistånd (Nybom 2012).

Lipsky (2010) hävdar att socialarbetaren behöver tillgodose klientens behov och önskemål samtidigt som denne ska förhålla sig till organisationens krav. Handlingsutrymmet

att hjälpa, så som socialarbetaren finner bäst, blir begränsat av organisationen.

Socialarbetarnas uppgift är att förena stödet med organisationens krav på ett sätt som både för klienten och organisationen framstår som rätt. Till stöd för detta finns bland annat socialarbetarens kunskap samt organisatoriska resurser. Det som socialarbetare anser vara stödjande för klienten, kan emellertid av denne anses vara en kränkning. Funktionerna stöd och kontroll kan vara svåra att förena och därav hanteras spänningen genom att etiken får en större plats (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

3.3 Yrkesprofessionalism och organisationsprofessionalism

Liljegren och Parding (2010) beskriver yrkesprofessionalism och organisationsprofessionalism som två olika logiker för styrning av välfärdsarbetet. Dessa teoretiska begrepp kommer att användas för att förklara handlingsutrymmets betydelse för socialsekreterarna, vilket följaktligen påverkar stöd- och kontrollfunktionen. De teoretiska begreppen kommer även att komma till användning i avsnittet om digitaliseringens påverkan på yrkesrollen.

Yrkesprofessionalismen grundar sig i kontroll genom kollegialitet, det vill säga beslut diskuteras kollegorna emellan, samt en tyst kunskapssyn som förvärvats via högre utbildning och yrkessocialisation. De yrkesprofessionellas eget omdöme åtnjuter förtroende till följd av utbildningen och den professionella legitimitetens företräde. Enligt denna logik är handlingsutrymmet en central del (Liljegren & Parding 2010).

Organisationsprofessionalism grundar sig i en kontroll av de professionella som utgår från en byråkratisk logik, det vill säga en hierarki där rang, riktlinjer och rutiner avgör vilka beslut den professionella kan fatta. Dokumenterad kunskap används och kunskap i lagstiftning och riktlinjer som kan gälla i olika fall. Hjälptill klienten ges huvudsakligen genom kunskapen av den byråkratiska strukturen. De professionella kan hållas ansvariga, vilket innebär att de kan komma att behöva motivera sina bedömningar inför myndigheter med sanktionsmöjligheter. Företräde har här den byråkratiska legitimiteten (Liljegren & Parding 2010).

Professionella kan relativt självständigt genomföra sitt arbete både när det gäller utförandet av arbetsuppgifter och planering av dessa. Detta kan härledas till deras högre utbildning samt en specifik kompetens och kunskap. Arbetsuppgifterna brukar vara svåra att kontrollera och styra i detalj, varför ett stort handlingsutrymme är nödvändigt.

Organisationsprofessionalismen har ansetts utgöra ett hot för handlingsutrymmet och det tolkningsföreträde som brukar förknippas med högre yrkesstatus. Baksidan av handlingsutrymmet är att det kan utgöra en risk för rättssäkerheten på grund av att socialarbetarna kan göra olika bedömningar. Dock är handlingsutrymmet även nödvändigt för att socialarbetarna ska kunna fatta individuella bedömningar utifrån individens unika situation (Liljegren & Parding 2010).

Normativa aspekten av handlingsutrymme är att ett handlingsutrymme är eftertraktat av professionella på grund av möjligheten att kunna arbeta mer självständigt. Ett arbete genomsyrat av regler och föreskrifter har en mer negativ ton eftersom koppling görs till arbeten som är lägre kvalificerade och som har lägre status. Centrala delen är att handlingsutrymmet märkbart varierar beroende på hur snäva ramarna är. Stort handlingsutrymme kan dock utgöra ett problem för organisationen eftersom det inte finns ett konsekvent förfarande i hur beslut fattas som kan skapa legitimitetsproblem och även budgetproblem om de professionella åsidosätter organisationens behov, i förmån för klientens behov. Ett sätt att lösa detta är med regler och riktlinjer. En alltför stor standardisering av arbetet kan dock innebära problem för de professionella utifrån ett statusperspektiv eftersom nedtoning av krav på utbildning kan inträffa (Liljegren & Parding 2010). Organisationsprofessionalismen kännetecknas av en högre kontroll och därmed ett minskat handlingsutrymme. De professionella har även en tendens att hellre identifiera sig med yrkesprofessionalism bland annat på grund av att de valde utbildning innan de valde organisation. Ett sätt för organisationen att skapa lojala anställda är att närma sig idealen som tillhör yrkesprofessionalismen. Begreppen yrkesprofessionalism och organisationsprofessionalism är idealtyper och innebär att blandningar troligen existerar i verkligheten (Liljegren & Parding 2010).

4 Metod

I detta kapitel redovisas metodologiska överväganden, vår hantering av förförståelse, urval, introduktion av respondenter, metodens tillförlitlighet, bearbetning av empiriskt material, forskningsetiska överväganden samt arbetsfördelning.

4.1 Metodologiska överväganden

Denna studie har genomförts utifrån en kvalitativ ansats med hjälp av semistrukturerade intervjuer. En kvalitativ studie utgår huvudsakligen från en tolkningsinriktad ståndpunkt, vilket innefattar förståelsen av respondentens upplevelse av sociala verkligheten. Till följd av detta är kvalitativa ansatsen lämplig att använda vid socialsekreterarnas upplevelser av sin dualistiska yrkesroll (Bryman 2018).

Datansamlingen har genomförts i form av åtta intervjuer och dessa har spelats in med mobiltelefon som hjälpmedel. Att använda inspelning vid kvalitativa intervjuer underlättar bearbetningen av den detaljerade analysen (Bryman 2018). En semistrukturerad intervjuguide har utformats vilket innebär att intervjun inte styrdes alltför mycket utan respondenten läts uttrycka sina tankar friare, annars hade studien riskerat att gå miste om andra viktiga perspektiv som hade kunnat vara användbara. Intervjuguiden har inte följts strikt utan följdfrågor har ställts, vilket är en fördel vid semistrukturerade intervjuer (ibid.). Intervjuguiden har kontrollerats av handledaren av denna studie innan genomförandet. Intervjuguiden har även utvecklats under intervjuprocessens gång bland annat genom förtydligande och ytterligare avgränsning för att säkerställa intervjufrågornas lämplighet för undersökningens ändamål och för att utveckla vidare på aspekter som intervjupersonerna har nämnt (ibid.).

Inom kvalitativ forskning är det viktigt med detaljerade beskrivningar för att kunna förklara och beskriva företeelsen som undersöks (Bryman 2018). Socionomers upplevelser har undersökts ingående genom semistrukturerade intervjuer för att få fram deras upplevelse av sociala verkligheten. Intervjun bör ses utifrån respondentens perspektiv och vad som kan uppfattas som viktigt i förhållande till deras profession, vilket kan vara en styrka (ibid. s 565). En intervjustudie ger emellertid en begränsad bild av sociala verkligheten och analysen blir baserad på hur intervjupersonen i fråga upplever den. En annan risk med intervjustudie är att

intervjupersonen kan hävda att de gör sådant som de inte gör i sitt arbete (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015).

4.1.1 Förförståelse

En av oss arbetar inom ekonomiskt bistånd medan den andre har haft fältstudiebesök på ekonomiskt bistånd. Detta ökar insikten i vad som är relevant att undersöka eftersom en av oss är insatt i socialsekreterarens arbetsuppgifter, hur beslut fattas och förutsättningarna för arbetet med ekonomiskt bistånd. Värt att påminna är att socionomprogrammet också har bidragit till förförståelse genom den kunskap som vi har förvärvat under våra studier som delvis kan ha påverkat studien. Detta har bland annat påvisats i valet av de teoretiska begreppen handlingsutrymme och gräsrotsbyråkrati. Det som har varit till fördel för uppsatsen är att vi har varit medvetna om förförståelsen och har försökt att inte låta tidigare erfarenhet påverka undersökningen. Vi har även kännedom och kunskap om hur det är att vara socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. En nackdel kan vara att förutfattade meningar kan styra uppsatsen. Det balanseras genom att en av oss inte har lika bra kunskap om området och att vi medvetet försökt att inte låta vår förförståelse påverka studien.

4.2 Urval

Urvalet består av åtta intervjupersoner som arbetar inom ekonomiskt bistånd och har socionomexamen. Genom att använda åtta intervjupersoner ökar chansen för empirisk mättnad till följd av möjligheten att urskilja gemensamma mönster. Studien är avgränsad till anställda med socionomutbildning eftersom fokus ska vara på socionomprofessionen. För att kunna utföra arbetsuppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. 3 kap 3 § SoL berör kvalitet av insatser inom socialt arbete och framhäver vikten av socionomexamen.

I val av organisation har vi funderat på praktiska aspekter såsom tillgänglighet, närhet och kom fram till att undersöka en enhet som vi båda hade mest bekantskap med – nämligen ekonomiskt bistånd. Olika socialsekreterare har mejlats för att fråga om intresse av att delta i studien, vilket utgör ett målinriktat urval. Målinriktat urval innebär att respondenter väljs utifrån formulerade frågeställningar och intervjufrågor (Bryman 2018). Även bekvämlighetsurval användes på grund av svårigheter att hitta respondenter samt tidsbrist.

Två personer som vi haft tidigare kontakt med valdes därför ut från samma socialkontor. Resterande respondenter har slumpmässigt valts ut genom att mejl har skickats ut till kontaktpersoner på socialförvaltningarnas hemsidor i närliggande kommuner, som sedan har vidarebefordrats till socialsekreterare. Risken med detta tillvägagångssätt är att mejlen vidarebefordras till socialsekreterare som är mer benägna att framställa organisationen positivt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015).

4.2.1 Introduktion av respondenter

Nedan följer en kort introduktion av uppsatsens samtliga respondenter i tabellform. Anledningen till varför inte ytterligare information är redovisad är på grund av igenkänningsrisken, som vi har lovat att eliminera. Vardera socialsekreterare har avidentifieras och tilldelats ett fiktivt namn: Belma, David, Hanna, Ibrahim, Indira, Jessica, Klara och Mikael.

Tabell 1.1 *Tabell över respondenternas namn, ungefärliga ålder och arbetslivserfarenhet.*

Socialsekreterare	Ålder	Arbetslivserfarenhet (inom ekonomiskt bistånd)
Belma	20-årsåldern	2,5 år
David	40-årsåldern	15 år
Hanna	30-årsåldern	3,5 år
Ibrahim	40-årsåldern	4 år
Indira	40-årsåldern	4 år
Jessica	30-årsåldern	1,5 år
Klara	40-årsåldern	1 år
Mikael	20-årsåldern	3 år

4.3 Metodens tillförlitlighet

Inom kvalitativ forskning används fyra bedömningskriterier för studiens tillförlitlighet: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjligheten att styrka samt konfirmera forskningsprocessen.

Studien är begränsad till en viss social miljö eftersom syftet med kvalitativa undersökningar är att närmare studera personer med vissa gemensamma nämnare – i detta fall socionomer som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Genom att producera omfattande och detaljerade beskrivningar kan man förse läsaren med stor mängd data, som möjliggör bedömning av resultatens överförbarhet till annan social miljö, vilket är ett kriterium för studien pålitlighet vilket motsvarar begreppet reliabilitet (Bryman 2018). Återkoppling har genomförts till två intervjupersoner som har velat få det, vilket är ett sätt att få bekräftelse om de redovisade beskrivningarna är korrekta. Detta kallas för respondentvalidering och är ett sätt att öka studiens trovärdighet, vilket är ett kriterium för tillförlitlighet. Studiens trovärdighet kan också förstärkas genom att det finns en samstämmighet mellan observationerna som gjorts och de teoretiska idéer som utvecklats (ibid.).

Ett annat sätt som ökar studiens tillförlitlighet är kriteriet pålitlighet som innefattar överenskommelse om vad som ska undersökas och hur analysmaterialet ska tolkas samt tydlig redogörelse för forskningsprocessens gång (Bryman 2018). Med medvetenhet om sociala miljöns komplexitet och svårigheten att åstadkomma objektivitet är det av vikt att inte låta subjektiva värderingar påverka forskningsprocessen, vilket är ett annat kriterium för tillförlitlighet inom möjligheten att styrka och konfirmera (ibid.). Förklaringen till varför vi har valt två socialsekreterare som vi känner sedan tidigare är på grund av svårigheter att få ihop tillräckligt många respondenter, det var vår enda chans att få tag på rätt antal intervjupersoner. För att höja trovärdigheten har de intervjuats av den av oss som inte hade någon bekantskap med intervjupersonerna. Vi har gjort en bedömning om att ämnet inte är känsligt och att relationen till intervjupersonerna inte har påverkat studiens resultat.

Ytterligare ett sätt att stärka trovärdighet och pålitlighet i en kvalitativ intervjustudie är att spela in intervjun och ta anteckningar under intervjun. På så sätt kan anteckningarna styrka innehållet om något är otydligt under inspelningen. Genom transkribering kan man vara säker på att intervjupersonernas beskrivningar och uppfattningar ordagrant dokumenteras, vilket ökar möjligheten att tolka empirin med större säkerhet. Dock kan intervjuinspelning leda till att respondenten blir självmedveten och orolig över sina svar. Det finns en risk att detta blir

märkbart på grund av att detta är en kandidatuppsats och att resultatet är en offentlig handling som återfinns på olika databaser. Man kan heller inte utesluta att intervjupersonen undviker att uttrycka allt de tänker i försvar av sitt yrke. Detta är en risk men som begränsats i studien genom att intervjupersonerna utlovats anonymitet (Bryman 2018).

4.4 Bearbetning av empiriskt material

Materialet från intervjustudien har transkriberats och analysen har gjorts utifrån *kategorisering* som redogörs av Rennstam och Wästerfors (2015). Kategorisering är en typ av bearbetning som innebär att mindre beståndsdelar utrönas från det stora materialet och omformateras till mindre kategorier (Rennstam & Wästerfors 2015).

Genom inspelning av intervjuerna har vi fått möjlighet att lyssna på dem flera gånger och uppfatta sådant som annars hade kunnat missas, sedan har inspelningen av intervjuerna raderats. Det har varit tidskrävande att bearbeta data men det har också resulterat i en stor mängd material som har analyserats (Bryman 2018). Svaren har analyserats utifrån kategorier för att förklara vilka mönster av socialsekreterarnas upplevelser som växte fram, under och efter intervjuerna. Kategorierna utgår från syftet; vilket handlingsutrymme socionomer inom ekonomiskt bistånd anser att de har i sin yrkesroll i förhållande till de dubbla funktionerna av stöd och kontroll.

Vi har utgått från mönster och variationer i hur de olika respondenternas skildring av samma kategori utspelar sig (Rennstam & Wästerfors 2015). Underkategorier har varefter skapats som exempelvis stöd och kontroll i samma handling, stöd, kontroll och digitaliseringens betydelse för stöd- och kontrollfunktionen. Somliga svar har inte varit tillräckliga eller användbara för studien och de har därför sällats bort (Bryman 2018).

Materialet har bearbetats utifrån de valda teoretiska utgångspunkterna: *handlingsutrymme*, *gräsrotsbyråkrati* och *yrkes- samt organisationsprofessionalism*. Även tidigare forskning har beaktats vid kategoriseringen vilket också har underlättat val av kategorier, då vi redan har en utgångspunkt att socialsekreterarna har dubbla funktioner i form av stöd och kontroll. Detta kallas för teorirelaterat material vilket innebär att man använder sig av samhällsvetenskapliga teorier och begrepp när kategorier väljs ut (Bryman 2018).

4.5 Forskningsetiska överväganden

Det finns etiska riktlinjer som visar hur forskning får bedrivas och regler för att skydda respondenten från eventuell skada, sämre självkänsla och stress (Bryman 2018). Det som har undersökts i denna studie är socionomers upplevelser av en stöd- och kontrollfunktion inom ekonomiskt bistånd. Trots att intervjupersonerna delar med sig av kritik mot organisation, klienter samt politiska lösningar bedömer vi att studien är etiskt försvarbar att genomföra, eftersom socionomen kan bli mer uppmärksam på sin egen roll och hur denna påverkas av organisationen. Stöd och kontroll genomsyrar arbetet inom ekonomiskt bistånd. Tankar om hur socionomerna upplever detta förhållande relaterat till sin professionsutövning kan visa på brister men även positiva aspekter av organiseringen av arbetet inom ekonomiskt bistånd, det vill säga öka förståelsen för det sociala arbetets förutsättningar. Möjligtvis kan även vår studie vara överförbar i andra sammanhang där socionomer arbetar inom regelstyrda organisationer som följaktligen kan aktualisera andra frågor som exempelvis hur detta kan hanteras.

Vetenskapsrådet (u.å.) har utformat fyra forskningsetiska principer gällande individens skydd vid deltagande i forskningssammanhang: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Det första kravet om information betyder att respondenterna får ta del av studiens innehåll och syfte samt att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas när som helst av respondenten (ibid.). För att uppnå detta krav har respondenterna blivit informerade om studiens syfte via mejl samt i inledande delen av intervjun. Det har även framgått att respondenten får ta del av den färdiga uppsatsen innan den publiceras på offentliga databaser. Det är fördelaktigt då respondenterna är mer benägna till att bli intervjuade om information om studien och samtycke ges i förväg (Bryman 2018). Samtyckeskravet innebär att respondenterna ger samtycke till att delta i studien (Vetenskapsrådet u.å.). Även detta krav uppfylls genom att samtliga respondenterna själva godkänner sitt deltagande i vår studie och genom ett medgivande att intervjuerna har fått spelas in. Kravet på konfidentialitet ska ge respondenterna anonymitet och försäkra om att informationen som har framkommit inte kommer att nå ut till obehöriga (ibid.). Detta krav har förtydligats både i mejlet samt vid mötet innan intervjuerna påbörjades. Dessutom har mejlen såväl som inspelningarna av intervjuerna raderats efter att materialet har transkriberats. Med det fjärde och sista kravet på nyttjande menas att all information som inhämtas enbart kommer att användas för studiens syfte (ibid.). Detta har utlovats både i mejl och återigen i mötet innan intervjun påbörjades med respondenten.

4.6 Arbetsfördelning

Vi har båda sökt efter tidigare forskning. Vi har skrivit det mesta gemensamt för att få en sammanhängande text, både gällande språk och innehåll. På detta sätt har vi lättare kunnat diskutera idéer och även nå fram till en överenskommelse över vad som skulle analyseras och hur. Analysen har i stora delar genomförts tillsammans.

Vi båda har sökt efter respondenter och en av oss har haft tillgång till fältet vilket har underlättat urvalsprocessen. Totalt har åtta intervjuer utförts varav en har genomförts tillsammans. En av oss har genomfört tre intervjuer och en har genomfört fyra intervjuer. Vardera intervju har transkriberats av den som har genomfört intervjun. Intervjun som har gjorts tillsammans har transkriberats av den av oss som har utfört en intervju mindre.

5 Resultat och analys

I detta kapitel analyseras respondenternas utsagor med hjälp av de teoretiska utgångspunkterna *handlingsutrymme*, *gräsrotsbyråkrati*, *yrkesprofessionalism*, *organisationsprofessionalism* samt forskningen som redovisats i kunskapsläget.

5.2 Dualistisk yrkesroll

Stöd och kontroll är närvarande i varje handling, vilket beror på att socialsekreteraren är anställd inom en byråkratisk organisation men samtidigt ska hjälpa människor (Svensson 2009). Samtliga respondenter är av uppfattningen att de dubbla funktionerna av kontroll och stöd finns i deras yrkesutövning. Påståendet att en socialsekreterares roll är dualistisk genom att behöva följa organisationens krav och riktlinjer, samtidigt som man ska stödja och skapa goda förutsättningar för klienten är samtliga respondenter eniga om. Nedanstående citat av Indira visar en beskrivning av spänningsfältet.

Som vanlig socialsekreterare så har du ju en skyldighet att jobba mot självförsörjning med klienterna och ha en planering med dom och det är ju den delen som jag tycker är jobbig. Att göra en bedömning om rätten till ekonomiskt bistånd och sen sätta det i relation till att många av klienterna som är här är väldigt sjuka och dom får inte den hjälp dom behöver från andra delar av samhället. Så hur ska vi kunna kräva saker av dom utifrån att dom ska bli självförsörjande när man ser att dom inte ens får det samtalsstödet dom behöver och om jag då ska avslå på dom grunderna så det blir ännu värre för dom? Det är sjukt jobbigt tycker jag. Så ja, det är jättejobbig dubbelroll som man har tycker jag. (Indira)

Indira nämner alltså att det kan vara svårt att ställa krav i vissa situationer. Organisationens krav går ibland före professionella bedömningen. Ekonomiskt bistånd utgår inte endast från behov utan även från prestation i vissa fall, vilket beror på kraven på att stå till arbetsmarknadens förfogande (Nybom 2012). En annan respondent nämner även att socialsekreteraren har ett ansvar gentemot skattebetalarna och att det är politiska beslut man arbetar utifrån, samtidigt som man måste ställa sig frågan vad som är det viktigaste och kommer gynna klienterna mest. De framhäver att socialsekreteraren har ett ansvar mot både

organisationen och klienten. Det framkommer även hos Jessica att det är svårt att etablera en god allians med klienten när socialsekreteraren samtidigt måste ställa krav.

För att du ska ibland få till en effektiv planering så måste du ha en god allians med klienten. Ibland kan det vara en utmaning att etablera en god allians med klienten när du också behöver ställa krav. (Jessica)

Respondenten förklarar att relationsskapandet blir lidande till följd av att socialsekreterare måste förhålla sig till två parter, det vill säga organisationen och klienten. Ovanstående citat kan återigen tolkas som spänningsfältet mellan att vara medmänniska och anställd inom en byråkratisk organisation (Lipsky 2010).

Flera respondenter nämner att kontrollen inte nödvändigtvis behöver utgöra kontrollerande handlingar gentemot klienten och att stödet inte heller alltid behöver ses som stöd. Både kontroll och stöd utgår från att klienten inte har något annat val än att söka sig till ekonomiskt bistånd. Klienten är beroende av ekonomiskt bistånd och måste uppfylla vissa krav för att få hjälp (Nybom 2012). Kontrollen utgår från organisationen och socialsekreteraren behöver förhålla sig till kraven och samtidigt erbjuda ekonomiskt stöd (Lipsky 2010; Billquist 1999). Citatet nedan kommer från en respondent som berättar att ekonomiskt bistånd kan uppfattas som ett frivillighet med tvång.

Det finns en bild av någon slags idé ibland, att bistånd handlar om att bara göra en bedömning hur ser läget ut nu. Och det finns ibland en bild av att man i princip kan tvinga på folk olika saker, att man i princip kan tvinga människor till det. Och en annan bild är att det är helt frivilligt att söka försörjningsstöd och alla dom bilderna är lite felaktiga. Det finns ingen som tvingar en att söka bistånd, ingen säger att du måste söka hos soc nu, men den krassa verkligheten säger att du har två alternativ: inga pengar eller söka hos socialtjänsten. (David)

David menar att tvånget består i att man inte har något val än att ansöka om ekonomiskt bistånd och att klienten sedan måste anpassa sig efter de krav som ställs. Järvinen (2002) skriver att det sällan finns alternativ för klienter i sociala arbetet. Klienter kan inte välja socialkontor eller välja att avstå från försörjningsstöd. Utöver detta har de ett begränsat inflytande (Järvinen 2002).

5.3 Stöd och kontroll

I följande avsnitt kommer stöd- och kontrollfunktionen att behandlas djupgående i underkategorierna: *stöd och kontroll i samma handling, kontroll, stöd* och *digitaliseringens betydelse för stöd- och kontrollfunktionen*. Samtliga respondenter är eniga om att de både har en kontrollerande och en stödjande funktion i sin yrkesutövning, som ibland kan vara svåra att förena. Hur denna kontrollerande och stödjande funktion ser ut varierar, även om övergripande drag kan utläsas.

5.3.1 Stöd och kontroll i samma handling

De flesta socialsekreterare anser att det är svårt att förena den dubbla funktionen av stöd och kontroll i sitt arbete, vilket överensstämmer med Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrater. Att behöva tillgodose klientens behov och önskemål och samtidigt ta hänsyn till organisationens krav kan hämma socialsekreteraren i sitt arbete. Johnsson och Laanemets (2008) framställer handlingsutrymmet som snävt på grund av organisationens ramar och på grund av hur socialsekreteraren väljer att använda utrymmet och göra bedömningar. Det är då stöd- och kontrollfunktionen träder fram. Några intervjupersoner tar upp bemötande och att vidta uppfostrande åtgärder mot sina klienter. Järvinen (2002) och Billquist (1999) påpekar att kontrollfunktionen kan framhävas genom att socialsekreteraren använder uppfostringsmetoder gentemot klienten. Socialsekreteraren måste också förhålla sig till organisationens riktlinjer och resurser som finns tillgängliga, vilket lyfter fram den kontrollerande funktionen. I mötet mellan klient och socialsekreterare beaktas även klientens önskemål och behov, vilket lyfter fram den stödjande funktionen. En intervjuperson nämner att lojalitet mot arbetsplatsen inte behöver utgöra ett hinder för lojalitet mot klienten, det är snarare bemötandet som är avgörande.

Det är ju den här uppfostrande delen som kanske är den här kombinationen att om du kanske fick ditt försörjningsstöd igår för hela månaden och så har du fått ditt kort stulet och du hade kanske alla pengar på kortet med hyra och allt. Då är det lite såhär att ja, det är jättetråkigt men varför hade du alla pengar på ditt kort? Varför har du inte ett till konto där du sätter in pengar på men inte använder? Ta hand om dina saker. Asså det blir mer den där uppfostrande, jag tror att det är det som gör att det liksom... Du kan inte bara få nya pengar för att du har tappat bort ditt kort eller det blivit stulet. [...] Ja, det finns ju bägge sidorna i det. Ibland är det kanske problematiskt... Jag tror att man kan vara lojal mot myndigheten och ens arbetsplats och samtidigt stötta klienten. (Belma)

Belma bedömer uppfostringsåtgärden som något som kan uppfattas både kontrollerande och stödande men att det är avsett för att hjälpa klienten. Anledningen till detta kan vara att hjälp i socialt arbete är riktat mot normalitet (Svensson 2009).

En respondent nämner att krav är bra för en människa om det ställs utifrån ens förmåga, att sätta krav är ett sätt att visa tilltro till individens egen förmåga och kompetens. Att vara stödande kan vara att man uppmanar klienten att söka mer realistiska utbildningar som skapar större möjlighet till jobb. Samtidigt är socialsekreteraren medveten om att uppmaningen kan anses vara kontrollerande eftersom personen kanske får avslag om denne ändå väljer att följa orealistiska drömmar. Socialsekreteraren uppger att han utför en kontrollerande handling med klientens bästa i åtanke. Nedan berättar en respondent om att det finns situationer då socialsekreteraren och klienten kan vara oense om beslutet uppfattas som stöd eller kontroll.

Att bevilja bistånd varje månad innebär inte att du hjälper dom. Det kan vara att dom försvagas i sin egen roll och tänker: "ja men vi får ju ändå bistånd varje månad, så vi behöver ju inte söka jobb eller SFI kan vi... det löser sig". Men ett avslag kan ju faktiskt vara ett steg på vägen att: "oj vänta nu här, vad gjorde vi nu? Attans vi måste ta oss i kragen" [...] Men avslag för att man inte har bidragit, för man tänker att det är en del av arbetet, motivationsarbetet. (Klara)

Klara hävdar att nekande av bistånd kan vara hjälp till självhjälp, att klienten kan göra bättre ifrån sig nästa gång för sin egen skull. Detta överensstämmer med Lipskys (2010) påstående om att socialsekreterarens uppgift är att förena stödet med organisationens krav på ett sätt som både för klienten och organisationen framstår som rätt handling.

Även Svensson (2009) och Nybom (2012) nämner sociala arbetets moraliska prägel. Socialsekreteraren blir institutionaliserad och handlar utifrån organisationens krav som präglas av det rådande samhällets normer. Nybom (2012) lyfter fram aktiveringspolitikens införande som ytterligare ett steg i att förändra människor. En del respondenter nämner behovet att använda sig av både en stöd- och kontrollfunktion för att förklara för klienten hur situationen står till, om en klient framstår som motvillig. Nedan förklarar Mikael att klienter kan informeras om konsekvensen av sina handlingar, i syfte att göra dem mer ansvarsfulla.

Min biträdande säger att det finns hård kärlek och lätt kärlek men båda är kärlek och jag tror att jag håller med det begreppet. Gör jag ett avslag så gör jag det för att gynna gentemot individens självständighet och det är oberoende om man inte följer planeringen eller något annat. För det måste finnas en brytpunkt där jag ser att individen inte tar sitt egna ansvar, inte gjort det den kan för att lösa sin situation, bland annat pengar och då får det vara någon typ av konsekvens. För när dom väl är klara hos oss så kommer liksom, så kommer dom situationerna finnas också, då finns det inte en person dom kan ringa om det. Det är absolut en del i normaliseringsprocessen att kunna ha konsekvenser i ens handlingar. (Mikael)

Ovanstående citat visar att socialarbetare strävar efter att få människor till att bli inkluderade i samhället genom anpassning. Att göra gott är därför starkt kopplat till idén av normalitet (Svensson 2009).

En del respondenter upplever att de utför kontrollerande handlingar när de villkorar försörjningsstödet, med mer ingripande villkor. Stöd och kontroll blir då två delar av samma handling som socionomer ska förhålla sig till (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Socialsekreteraren kan utföra en kontrollerande handling på grund av de styrande riktlinjerna men också för att socialsekreteraren anser att det är rätt handling för att kunna stödja klienten. Socialsekreteraren hjälper klienten samtidigt som denne har makten att tolka klientens behov och sätta krav på klienten i utbyte mot ekonomiskt bistånd (Lipsky 2010).

Intervjupersonerna uttrycker att de bland annat sätter krav på klienten att dyka upp på möten eller eventuellt ansöka om god man för att kunna beviljas ekonomiskt bistånd. Somliga uppfattar detta arbete som frivillighet med vissa tvångsinsatser. Frivilligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd ställs mot krav på prestation, som David uttrycker i nedanstående citat.

Du kan föra den diskussionen igen men, kastar hyresvärden ut dig så kastar hyresvärden ut dig. Och då är det kört [...] Och då får man pusha lite hårdare för att det ska in, någonting mer, och så får man tillsammans försöka hitta en lösning på vad kan någonting mer kan vara. Så det blir steget från frivilliginsatser till ansökan om god man. Och där finns inget riktigt mittemellan, av olika skäl. (David)

Citatet visar på intervjupersonens förståelse av de villkor av mer ingripande art som kan ställas i situationer som exempelvis risk för vräkning. Viljan att göra det bästa för klienten uttrycks i en begäran på inrättande av godmanskap i syfte att förhindra vräkningen. Denna vilja är även förankrad i organisationens krav (Svensson 2009). Citatet av David visar överensstämmelse i socialsekreterarens och organisationens bedömning, vilket kan förklaras

genom att socialsekreteraren har utvecklat ett institutionaliserat tänkande. Socialsekreteraren kan inte endast bevilja ekonomiskt bistånd för att klienten har ett behov, utan viss prestation förväntas. Det finns även en vilja från socialsekreteraren att klientens situation förbättras, vilket åstadkoms genom prestation. På så sätt är socialt arbete moraliskt präglad, genom krav på förbättring och anpassning (Nybom 2012).

5.3.2 Kontrollens uttrycksfomer

Att göra en uppdelning av stöd och kontroll kan vara svårt eftersom de båda funktionerna kan ses som två delar av samma handling, som redovisats tidigare (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008; Svensson 2009). Dock kan man i utsagorna utröna att socialsekreteraren ibland har en större lojalitet gentemot organisation och utifrån detta kan handlingen påstås vara mer kontrollerande än stödjande, vilket även Lipsky (2010) påpekar när han nämner att socialsekreteraren kan välja organisationens sida. Det är upp till socialsekreteraren att säkerställa att klienten uppfattar en åtgärd som adekvat (Lipsky 2010).

Socialsekreterarens handlingsutrymme i en stöd- och kontrollfunktion beror till viss del på huruvida klienten följer organisationens krav. Kontroll över en klient synliggörs när beslut ska fattas som går emot klientens önskemål (Billquist 1999). I nedanstående citat synliggörs kontrollfunktionen genom att socialsekreteraren behöver markera gentemot klienten med hjälp av organisationens krav. Förklaringen till detta kan hittas i Liljegren och Pardings (2010) studie angående organisationsprofessionalism, att socialsekreteraren ska förhålla sig till att vara myndighetsutövare och beslutsfattare samt att denne kan hållas ansvarig och behöva motivera sina beslutsunderlag. Klienten måste ha uppnått kraven som ställts för att en grundlig motivering ska kunna vara möjlig. Organisationsprofessionalismen leder därmed till en högre kontroll och minskat handlingsutrymme. I citatet nedan beskriver Belma hur kontrollfunktionen kan uttryckas i mötet med klienten.

Och det är det många missförstår och tror att någon inte har pengar, medans om vi får in kontoutdrag så kan vi se att: "du har inga pengar nu men du hade pengar för tre månader sen och var är dom pengarna nu? Du skulle ha tänkt på detta innan du gjorde av med dina pengar".
(Belma)

I citatet synliggörs kontrollfunktionen genom att socialsekreteraren allierar sig med organisationen (Lipsky 2010). En del socialsekreterare påpekar att de förstår det inneboende

tvånget i att som klient vara aktuell på ekonomiskt bistånd. Kontrollen består i att klienterna trots frivillighet inte har något annat val än att söka sig till socialtjänsten, därför är de beroende. Kontrollfunktionen representeras av organisationen och beror till viss del på huruvida klienten följer organisationens krav (Billquist 1999; Svensson 2009).

Respondenterna beskriver sin kontrollerande funktion genom att de behöver ställa krav som klienten inte kan uppfylla. Organisationens riktlinjer kan upplevas som fasta regler (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Upplevelsen av ett snävare handlingsutrymme kan förklaras utifrån att intervjupersonerna inte alltid är bekväma med besluten de fattar men att de behöver förhålla sig till riktlinjerna, vilket Lipsky (2010) påpekar kan utgöra ett problem för socialsekreterare. Att man som medmänniska vill hjälpa men begränsas i sitt arbete.

Den kontrollerande funktionen som socialsekreteraren har i ekonomiskt bistånd, till följd av sin position i en regelstyrd organisation, upplevs olika av intervjupersonerna. Övervägande delen av intervjupersonerna problematiserar den kontrollerande funktionen. De har en upplevelse av att de följer organisationens krav som de möjligtvis själva inte delar. De utför dessa handlingar på grund av att det förväntas av dem som anställda inom organisationen, vilket framkommer i citatet nedan.

Andra gånger så är det snarare att, för att jag ska kunna hjälpa dig så måste du göra det här först. Gör du inte det så kan jag inte hjälpa dig och då kommer du hamna på gatan. Och det är tufft, det är inte där man vill vara. Det är väl ingen som utbildar sig som känner att: jag vill tvinga folk att göra saker dom verkligen inte vill. Då blir man kanske vakt eller något sånt i stället [...]. (David)

Ovanstående citat visar socialsekreterarens svårighet att kräva av människor att agera på ett visst sätt, i syfte att bli beviljade ekonomiskt bistånd. Även Svensson (2009) förklarar att man väljer att utbilda sig till socionom för att man vill kunna hjälpa. De uttrycker att det kan vara ett påfrestande arbete eftersom ingen utbildar sig till socionom för att egentligen vara kontrollerande (Svensson 2009).

Nedanstående citat beskriver i stället den kontrollerande funktionen som besvärlig att hantera när klienten inte följer organisationens krav och avslag måste ges.

Man är tydlig med vilka rättigheter man har men också vilka skyldigheter man har och konsekvensen om man inte gör det man ska, så att säga. Det kan bli avslag på en hel ansökan för att man inte har bidragit. Det är ju aldrig roligt, men lagen säger så och lagen måste vara

lika för alla. Att om du inte har bidragit som att delta aktivt i SFI, haft ogiltig frånvaro, då blir det ett avslag för då har du inte följt din planering. Det är ju inte kul såklart och inte när det är barn med i bilden heller. Men alla behandlas ju lika, så är det ju. (Klara)

Respondenten påpekar att klienter behandlas lika oavsett livssituation vilket kan skapa känslor av motvilja men är något som måste göras på grund av lagstiftning.

En del respondenter förklarar sin kontrollerande funktion utifrån att man som anställd måste arbeta utifrån bestämmelser, prejudikat och riktlinjer, vilket även Billquist (1999) hävdar när hon främst relaterar socialsekreterarens roll till kontroll. En respondent hävdar att jobbet som socialsekreterare går ut på att hålla sig till lagen, inte göra fel eller orsaka missförhållande. Det handlar också om att betala ut pengar i rätt tid till rätt person samt arbeta med klienten mot självförsörjning. Några respondenter anser även att det inte ingår i deras arbetsuppgifter att till exempel skicka ut påminnelser till klienter. Socialsekreterarna måste enligt organisatoriska riktlinjer ställa krav på klienterna för att de ska vara berättigade ekonomiskt bistånd. En respondent nämner att man blir institutionaliserad, att man har ett uppdrag som socialsekreterare som innebär att man måste förhålla sig till organisationen och att detta kan ske på bekostnad av stödet. Liljegren och Parding (2010) nämner organisationsprofessionalism som grundar sig i en kontroll av de professionellas beslutsfattande, vilket utgår från byråkratins logik. Klienten får ekonomiskt bistånd framför allt genom den byråkratiska strukturen, på så sätt blir både klienten och socialsekreteraren kontrollerade av myndigheter och ännu en gång handlingsutrymmet mindre (Liljegren & Parding 2010). Kontrollen och makten har sin grund i organisationens riktlinjer, lagstiftning och prejudikat vilket framkommer i citaten nedan av David.

Socialtjänstlagen är en ramlag och sen trattar man ner den ett steg till och tilläggsbestämmelser. Och sedan ovanpå det här relativt snäva bestämmelserna så gör man en individuell bedömning i varje fall och på det så har vi också olika prejudikat och domar som säger att gör man såhär så får man det så här. Det står inte någon lag nånstans utan det är ett gammalt tydligt prejudikat som man baserar beslut på. (David)

David menar att lagstiftning och prejudikat är något som socialsekreteraren måste förhålla sig till Socialsekreteraren verkar inom en organisation och behöver förhålla sig till riktlinjer vid beslutsfattande (Lipsky 2010; Marttila et al. 2012).

Att arbeta för en politisk organisation anses av somliga respondenter vara negativt. De upplever att det inte är professionella som tar beslut kring hur en organisation ska vara och att det inte är socialsekreterarna som sätter riktlinjerna, vilket framgår i citatet nedan.

Jo, men det är väl lite så dom försöker bestämma över hur vi ska... det var lite det jag sa innan om att politikerna har väldigt bestämda idéer om hur vi ska få ner antalet hushåll med försörjningsstöd. Men där finns liksom ingen verklighetsförankring i det, det är deras ideal och ideologi som pratar, men ingen av dom är socionomer, ingen av dom har jobbat på ekonomiskt bistånd. Dom sitter en kväll och tänker till och tycker till och sen så klubbar dom och sen så ska vi genomföra det. Så är det när det är mellanår, nu ska de jaga röster. (Hanna)

Ovanstående citat kännetecknar organisationsprofessionalism då socialsekreteraren beskriver ett bristande inflytande i frågor som rör dennes eget arbete, till skillnad från yrkesprofessionalism där professionell kunskap värderas högre (Liljegren & Parding 2012).

Respondenterna beskriver även kontrollerna de utför i arbetet som en del av kontrollerande funktionen de har. Det krävs att klienten har en sammanhängande historia till varför man är i behov av ekonomiskt bistånd och för att säkerställa historiens trovärdighet har de bland annat olika verktyg till sitt förfogande. Dessa är exempelvis: kontoutdrag samt genvägar till kontroll av uppgifter hos andra myndigheter till exempelvis CSN, Försäkringskassan och Skatteverket. Billquist (1999) poängterar att klienten ska följa organisationens krav och rätta sig efter organisationens förväntningar. Kontrollen utförs i sin tur av socialsekreteraren.

Nybom (2012) konstaterar likaså att krav på prestation och aktivering är viktiga delar i socialsekreterarens arbete. Klienter som inte deltar i aktiviteter såsom arbetsökning eller arbetsmarknadsinsatser och undanhåller information för socialsekreteraren riskerar att få avslag på sina ansökningar. I citatet nedan beskriver Hanna hur hon använder sig av kontroll i sitt arbete.

Det krävs ju av en att man på något sätt tror på arbetslinjen för att jobba här. Att man tycker att det är rätt sätt, annars blir det svårt att fatta beslut som går emot en. När man inte tror på arbetslinjen så blir det väldigt svårt för en att upprätthålla dom kraven som vi får till oss att ställa på våra klienter. Och att en myndighet som socialtjänsten, speciellt ekonomiskt bistånd, det har alltid varit självklart att kontroll är en... för att du ska få pengar så måste du lämna information som jag begär att du ska lämna, annars så får du inga pengar [...]. Sen har vi ju missbrukare och andra som vi beviljar enligt sociala skäl, det är folk som missbrukar och det

är folk som har kontakt med sjukvården men som inte har sjukpenning. Där har vi kanske lite tätare kontakt och det är inte för att kontrollera utan det är mer för att se: "går det bättre?". Då märker vi helt plötsligt stegförflyttningar, som det kallas: "har du fått någon kontakt inom vården, har du pratat med någon?". Det kan ses som kontroll, jag ser det mer som att jag tycker det är roligt att prata bara [skratt]. Det är min ålgrupp, men ja det är väl klart att det skulle kunna ses som kontroll. (Hanna)

Hanna beskriver kontroll som en självklar aspekt av arbetet med ekonomiskt bistånd. Kontrollfunktionerna finns till för att säkerställa att rättssäkerhet uppnås, då ansvar kan utkrävas inför myndigheter med sanktionsmöjligheter (Liljegren & Parding 2010).

En del respondenter beskriver sin kontrollerande funktion genom att de besitter resurserna klienten är i behov av och genom kunskapen de har om resurserna. Det kan ses som en makt som socialsekreteraren förfogar över och kan bestämma huruvida klienten ska beviljas bistånd, vilket även Lipsky (2010) understryker när han hävdar att socialsekreterare har makt att styra klienters beteenden genom tillgången till ekonomiska resurser. Några av respondenterna upplever gränssättning, kravställande och avslag som en självklar del i att påverka klienten till ett förändrat beteende och tankesätt som leder till självförsörjning. Marttila et al. (2012) uppger att social välfärd och offentliga tjänster regleras för att öka kontrollen i yrkesutövningen. I citatet nedan av Belma kan man se att klienten blir utan stöd eftersom denne överskridit gränserna för vad som anses acceptabelt beteende, på så sätt visas socialsekreterarens makt över resurserna.

Men vi träffar så mycket människor också att man bemöter människor olika beroende på vem man träffar, beroende på hur trevliga och hur otrevliga dom är, vilken inställning dom har till en själv. Om någon ber en dra åt helvete och fuck soc, då kanske man inte sitter och bara ler och nickar utan då är det helt okej och säga: "du pratar inte till mig på det sättet, du får gå härifrån så tar vi detta en annan dag". Det är just den här gränssättningen igen [...]. (Belma)

Citatet ovan visar hur socialsekreteraren kan välja att vara mer kontrollerande mot vissa klienter, som inte inrättar sig efter förväntat beteende. I socialt arbete kan en kontrollerande relation utvecklas beroende på om socialarbetaren upplever fallet som svårt och klienten som omotiverad (Marttila et al. 2012; Billquist 1999). Citatet nedan visar i stället respondentens säkerhet i sina bedömningar.

Men så, just nu trivs jag jättebra med att vara myndighetsperson och kunna mycket, hur lagar och regler säger och när jag kan det är det jättelätt att fatta beslut utanför ramen och säga: “absolut detta kan jag bevilja”. För jag har mycket kunskap bakom så ingen kan ifrågasätta mitt beslut. (Indira)

Även om citatet av Indira visar på att hon har förmågan att bevilja bistånd utanför ramen så beskriver hon sina beslut som otvivelaktiga på grund av stora kunskaper hon har. Det stora handlingsutrymmet kan möjliggöra för socialarbetaren att ignorera klienters behov och ger således utrymme för mer kontrollerande handlingar (Mintzberg 1989).

5.3.3 Stödets uttrycksformer

Samtliga intervjupersoner upplever att de kan vara stödjande på andra sätt än med ekonomi, detta kan bland annat handla om vilket förhållningssätt och bemötande man har gentemot klienter. Det kan även gälla beslutsfattande när det exempelvis handlar om att göra undantag från riktlinjer eller bevilja mer än vad riktlinjerna medger. Billquist (1999) menar i sin forskning att socialsekreterarna upplever sig som hjälpande när organisationens krav inte strider mot klientens önskemål. Även Lipsky (2010) hävdar att det är socialsekreterarens ansvar att se till att både klienten och organisationen uppfattar åtgärden som riktig och att stödet då kan bli mer framträdande.

Flera respondenter påpekar att stödet handlar om att ha förståelse för individers komplexitet, visa respekt samt att kunna förklara och vara tydlig i mötet med klienten. Respondenterna menar att man inte är färdig med arbetet vid ett avslag utan att man kan se över vilka andra möjligheter som finns för att ge klienten stöd, exempelvis genom att vägleda klienten till lämplig samhällsinstans om ekonomiskt stöd uteblir. En respondent anser sig rikta mer tid och engagemang mot klienten än vad som förväntas av denne. Svensson (2009) menar dessutom att socialsekreterare har valt att utbilda sig för att stödja människor. Eftersom spänningen mellan stöd och kontroll är svår att lösa så får etiken en avgörande plats i mötet med klienten (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). I citatet nedan beskriver Mikael ett bra bemötande som centralt i att vara stödjande.

Jag kommer alltid se utifrån bäst från klientens sida. Ja, absolut. Men det kommer jag alltid göra med bemötandet. Hur man bemöter avslaget, hur man hanterar det, hur man förklarar det för personen och hur man lyssnar på dom. Dom kommer att vara missnöjda, dom kommer

tycka att det är orättvist och det kan dom tycka. Men samtidigt så är det hur man förklarar det för dom, hur man hanterar det, det finns alltid, i slutändan så har vi ett uppdrag. Det är vissa saker man måste uppfylla. Men det är alltid bemötandet som kan göra skillnad. (Mikael)

Citatet ovan visar att socialsekreteraren kan framställa sig som god genom att beskriva sig som separat från organisationen genom att förtydliga och förklara för klienten hur situationen står till (Svensson 2009). Citatet nedan visar i stället hur socialsekreteraren använder sin tid för samtalsstöd.

Som nu har jag till exempel en klient som jag ringer varje dag för hon mår väldigt dåligt. Så ja, i slutet av dagen ringer jag och pratar med henne i tjugo minuter för att hon mår väldigt dåligt på grund av, det är lite problem och så med hennes medicinering och hon känner att hon inte får hjälp av sjukvården. Så vi bara ringer och pratar om hur det går och hon uppdaterar mig hur det går med sjukvårdskontakten. (Ibrahim)

Respondenten menar att han genom det emotionella stödet till klienten kan närma sig klienten, vilket brukar vara en förutsättning för att kunna erbjuda individanpassat stöd (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008; Svensson 2009). Hälften av intervjupersonerna menar i stället att de även utnyttjat sitt handlingsutrymme för att vara klienten tillmötesgående när denne har uttryckt ett behov som inte kanske skulle ha tillgodosetts om hänsyn tagits till riktlinjerna. Intervjupersonerna hävdar att socialsekreterare kan vara mer stödjande när det gäller det ekonomiska stödet.

Mintzberg (1989) beskriver handlingsutrymmet som en frihet för den professionella att stödja sin klient utanför organisationens standard. I linje med detta hävdar Lipsky (2010) att socialarbetare kan utnyttja handlingsutrymmet till fördel för klienten. Socialarbetaren strävar även efter en god relation till klienten eftersom man vill identifiera sig som en hjälpare. En respondent nämner att den kan vara extra stöttande för rehabiliteringens skull när det till exempel visar sig att klienten lever i missbruk eller kriminalitet och klienten har funnit gemenskap inom någon social verksamhet, även om socialtjänstens riktlinjer inte ger utrymme för bifall.

En anledning till att socialsekreterare väljer klientens sida är för att socialsekreterare först och främst är socionomer som sedan blivit anställda inom organisationen. Identifieringen brukar därför vara starkare till professionen än organisationen

En annan anledning till varför socialsekreterarna kan välja klientens sida är på grund av att de står mellan klienten och organisationen samt att de därför har företräde i att tolka klientens behov (Lipsky 2010). Genom utförlig motivering av besluten upplever respondenterna att de kan få igenom sina beslut. Utifrån kunskapen om klientens situation tillsammans med annan kunskap kan de motivera sina beslut på ett trovärdigt sätt (Lipsky 2010; Marttila et al. 2012), vilket framhävs respondenten nedan.

Så jag gjorde en bedömning utifrån sociala skäl att bevilja honom busskort. Så länge du har en beslutsmotivering om hur du tänker då är det okej, för barn beviljas inte enligt riktlinjer. (Klara)

Ovanstående citat av Klara visar att socialsekreterare, genom motiveringar, kan utnyttja handlingsutrymmet till att vara mer stödjande än vad riktlinjerna tillåter. I citatet nedan beskrivs hur en insats kan beviljas i motiverande syfte.

Det kan ju vara så att man har till exempel en livsmedelsansökan där man faktiskt beviljar livsmedel utifrån att jag sen ska kunna ha ett lite bättre samtal, för att klienten kanske taggar ner lite, blir lite tryggare och lugnare i att jag kommer att kunna handla mat till mina barn till imorgon och att man då kanske säger men hur tänker du att du ska göra med det här och det här. (Indira)

Att alliera sig med klienten behöver dock inte endast innebära att socialsekreterarna ibland beviljar mer än vad riktlinjerna ger utrymme för, även om handlingsutrymmet att kunna bevilja mer skapar mer möjligheter för socialsekreterarna och mer dedikerade anställda (Mintzberg 1989). Socialsekreterare kan alliera sig med klienten på andra sätt.

En del socialsekreterare upplever att stödet består i att kunna sätta rimliga krav utifrån individens situation även om riktlinjerna kanske inte medger undantag i dessa fall. Genom att socialsekreteraren befinner sig närmast klienten i organisationen och har makten att kunna tolka dennes behov kan det vara rimligt att anta att socialsekreteraren kan bedöma individens förmåga och förutsättningar annorlunda från organisationen (Lipsky 2010).

Flera respondenter påstår att avslag inte enbart kan ges för att klienten har missat en del av planeringen. Det gäller att ta hänsyn till klientens hela livssituation och vilka behov denne har. Citaten nedan av Hanna och Jessica visar socialsekreterarens handlingsutrymme att göra undantag från riktlinjerna i syfte att vara stödjande.

Det betyder att man försätter en människa i en utsatthet där de inte kan betala sina räkningar för vi ger avslag. När vi kräver av dom att de ska göra saker som de inte har förmågan till. Det kan vara PTSD, det kan vara andra bokstavskombinationer [...] Vi har jättemycket kriminalitet i [...], där vissa av dom här killarna de kan inte gå till arbetsförmedlingen för där finns ett hot på dom, ett pris på deras huve. Men ja då kan jag inte heller kräva att: "ja, fast du ska nog söka jobb, gå till AF!". Så att, det är väldigt många öden man träffar på här och det är väldigt många individuella bedömningar man får fatta. (Hanna)

Hanna menar att arbetet mot självförsörjning kan missgynna klienten om inte rätt förutsättningar finns. I nedanstående citat beskriver Jessica i stället hur hon allierar sig med klienten och beviljar honom ekonomiskt bistånd, trots att det inte förväntas av henne.

Det var en person som inte hade dykt upp på möten, fick avslag och då prövade jag det med ge honom avslag och så pratade vi och då sa han: "jag var hos tandläkaren den dagen och jag förstod inte att jag skulle komma den dagen för jag fick massa sms av min arbetsmarknadskontakt och jag missade det" och då omprövade jag det beslutet. Men vissa personer hade sagt nej du har missat det besöket det blir ett avslag och så tycker jag inte att det kanske hade varit så verkningsfullt eller konstruktivt för då har man en dialog och han har missat det och det är sånt som händer men hade det hänt fyra gånger till då kanske man hade sagt nej det funkar inte riktigt längre. (Jessica)

Socialsekreterarna har alltså möjlighet att alliera sig med klienten till följd av handlingsutrymmet och företrädet de har i att tolka klientens behov (Lipsky 2010).

Vidare anser övervägande del av socialsekreterarna att deras roll som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är mer stödande jämfört med andra anställda inom andra samhällsliga instanser. Socialsekreterarna arbetar inom en myndighet som är den sista instansen vid behovsprövning och behöver därför en större känslighet för människors komplexa och unika situation vilket åstadkoms genom individuella behovsbedömningar. Respondenterna menar att de måste ha en flexibilitet för att kunna vara stödande. Intervjupersonerna nämner att man i sitt arbete har friheten att kunna fatta individuella beslut till skillnad från andra myndigheter som i stället arbetar utifrån detaljerade lagar. Hos andra myndigheter kan detta bland annat innebära att endast kompletta medicinska underlag används som grund för att bevilja stöd och att en klient som upplever sig sjuk kan bedömas

vara frisk enligt lagen. Socialtjänsten har enligt respondenterna större flexibilitet, vilket framkommer i citatet nedan.

Jag tycker att individuella bedömningar är det bästa verktyget vi har i vårt arbete för att vi ska ha möjlighet att kunna bemöta individen utifrån dess aktuella situation och det som skiljer till exempel socialförvaltningen från Försäkringskassan är, asså andra myndigheter som har hand om pengar, det är just att vi har den flexibiliteten, om man tittar på Försäkringskassan så har dom bara objektivt medicinskt underlag i deras egna ord, där dom använder... Dom skiter i allt annat generellt, rent ut sagt, och där är det bra socialförvaltningen finns om det ska vara den sista punkten en person kommer till så måste vi ha den flexibiliteten för att kunna se till att dom får ett stöd dom behöver. (Mikael)

Ovanstående citat visar organisationens stödjande uppdrag. Individuella behovsbedömningar möjliggör för socialsekreterarna att fatta beslut som är anpassade efter individen. Ekonomiskt bistånd är en offentlig verksamhet och socialsekreterare kan behöva försvara sina beslut i rätten, till följd av överklagande (Liljegren & Parding 2010). Dock är socialtjänstlagen endast en ramlag och handlingsutrymmet är avgörande när generell kunskap inte kan appliceras, vilket är fallet i en myndighet som ska arbeta utifrån individuella behovsbedömningar (Liljegren & Parding 2010). Handlingsutrymmet beskrivs som något som skapas bland annat genom betoning på att beslut kan förhandlas, exempelvis genom motivering av bedömningen (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Respondenterna menar att det fortfarande finns många avslag. Dock motiveras inte avslagen enbart utifrån lagen, utan även utifrån rimligheten i klientens resonemang, vilket gör det lättare att vara stödjande och kan utläsas från nedanstående citat.

Hemskt för den som upplever och känner sig sjuk, men inte bedöms som det för att lagen säger något annat. Den biten slipper man i socialtjänsten, här handlar det om vilken motivering jag kan ge utifrån en ramlag snarare än en detaljlag. Här är fortfarande många avslag, men avslag som inte alltid motiveras utifrån att lagen såhär enbart, utan utifrån vad du berättar för mig och utifrån vad du valde att göra när du tyckte det var tråkigt på jobbet och sa upp dig. Vilket hade varit okej om du hade haft ett jobb att gå till, men nu har du 3-månaders gräns på A-kassa i stället. Och i det läget kan socialtjänsten hjälpa till, det bygger mer på ett resonemang och gör det lättare att hantera. (David)

David beskriver att beslut inte enbart grundas i lagstiftning och riktlinjer utan även i

resonemang som öppnar upp för ett större handlingsutrymme. Handlingsutrymmet är centralt när generell kunskap inte kan appliceras (Liljegren & Parding). De flesta socialsekreterare upplever att de har stort handlingsutrymme och att de i övervägande fall kan fatta beslut de anser är bäst för klienten. Att övervägande del av socialsekreterarna upplever att de har ett stort handlingsutrymme beror antagligen på vilja och kunskap, vilket Lipsky (2010) och Marttila et al. (2012) hävdar genom att förklara att man förutom resurserna även har kunskapen för att kunna ge det stöd som klienten behöver. Upplevelsen av det extensiva handlingsutrymmet kan även bero på, som redovisats ovan, av individuella behovsbedömningarna som socialsekreterarna måste göra, som kräver stort handlingsutrymme (Liljegren & Parding 2012).

5.3.4 Digitaliseringens betydelse för stöd- och kontrollfunktionen

Övervägande del av intervjupersonerna i studien hävdar att digitaliseringen skulle kunna utgöra ett positivt inslag i deras arbete om fysiska möten med klienterna hade förblivit. Det positiva är att digitaliseringen kan leda till mer stöd på så sätt att en robot tar över kontrollen från socialarbetaren. De flesta respondenter hävdar att digitaliseringen blir ett verktyg för att göra enklare kontroller som leder till mer tid för att faktiskt jobba med socialt arbete och jobba stödjande samt motiverande. Det gynnar klienterna att träffa sin socialsekreterare mer frekvent och det skapar en trygg relation att bygga vidare på, vilket beskrivs av en respondent i följande citat.

Det kommer att underlätta och göra folk mer delaktiga, göra våra kontroller enklare. Vi kommer spara in mer tid om vi kan få en maskin som gör det åt oss men det kommer inte att byta ut människan som man pratar med i socialtjänsten, om man inte väntar sig en helt radikalt annorlunda verksamhet. Även om vissa verksamheter, som AF och FK, har gått långt ifrån det personliga mötet och lämpar sig mer för digitala lösningar för de jobbar mer med standards och inga individuella bedömningar så har man fortfarande en telefon, man kan ringa och prata med en verklig människa. [...] Man måste väldigt tydligt visa för människor att du har fortfarande kontakt med en människa, du har fortfarande ett möte med människa och du kommer fortfarande ha ett beslut fattat av en människa i slutändan av detta. Det måste klienterna själva se och komma ihåg, att det är dom sakerna som är det sociala arbetet. (David)

David anser att digitaliseringen skulle kunna utgöra ett positivt inslag i arbetet så länge möten med klienterna och socialsekreterarnas beslutsfunktion hade bestått. Socialsekreterare kan även hänvisa klienterna till försörjningsstöd på deras portal. Den typen av digitalisering underlättar för klienten eftersom det går smidigare att se sina beslut och ifall något saknas. Det betyder inte att digitaliseringen bör ersätta kontakt med människor eller att en dator bör fatta beslut. Digitaliseringen innebär i stället att information blir mer lättillgänglig och att klienterna kan se hur långt deras ärende har kommit i processen. Det individuella bemötandet anses vara oersättligt av samtliga respondenter.

Här finns det en överensstämmelse med Svensson och Larsson (2017) som menar att det personliga mötet alltid kommer att vara en del av det sociala arbetet. Klienter och socialsekreterare har behov av möte för att bevara stödrelationen. Mötet är nödvändigt för att göra planering i det fortsatta arbetet. Även Mishna et al. (2014) påvisar att den ökande digitaliseringen har påverkat socialsekreterare och klienters interaktion med varandra. Denna typ av kommunikation är dock enbart en kompletterande digital kontaktform som finns i många delar inom socialt arbete. Respondenten nedan förklarar att olika klienter har olika behov vid kontakt med sin socialsekreterare.

Jag tänker att frigöra mer tid för mer socialt arbete, så inte ta bort sociala arbetet utan göra att vi kan ha fler möten med klienter. Nån kollega sa till mig att ju längre tid man jobbar desto mer komplexa blir ens ärende för man ser mer saker och det har jag börjat göra och då tänker jag att jag hade haft mer tid till att följa upp och mer tid till att vara, till att hitta var är det vi fallerar för vissa har haft ekonomiskt bistånd väldigt länge dom kommer inte igång med någon regelbunden planering. Det är besök och mer tid att tänka kring andra saker än: "här sitter jag med min ansökan och ska handlägga den" [...] Vi hade en föreläsare som berättade att ibland hade han chatterapi med dom för att dom föredrar kommunikation över nätet såna saker är jag mer öppen för. Det finns en klient som nästan aldrig vill prata i telefon och då där det jättebra att det finns ett digitalt verktyg. Jag tror alltid det kommer finnas en grupp klienter som kommer att föredra att träffas. (Jessica)

Ovanstående citat beskriver att det bör finnas alternativ för klienter som vill ha kontakt med socialsekreteraren på olika sätt. Det kan underlätta för klienten och samtidigt öka socialsekreterarens tillgänglighet om det finns olika typer av kompletterande plattformar (Mishna et al. 2014).

Digitaliseringen har visat sig förändra socialsekreterarens professionella roll och den professionella relationen med klienten (Mishna et al. 2014). Det finns belägg för

respondenternas åsikter i Scaramuzzinos (2019) studie angående automatisering i socialt arbete. Alla mänskliga färdigheter kan inte automatiseras och det finns en rädsla att det kan gå för långt. En expanderad digitalisering kan leda till positiva utfall och hjälpa till att underlätta i det sociala arbetet men det kan också leda till att sociala problem inte fångas upp ordentligt, vilket kan minska stödet. Nedanstående respondent uttrycker en oro kring digitaliseringen och att det kommer att leda till mindre kontroll ifall en dator tar över ansvaret.

Men vad som händer sen med beräkningarna, det tror jag kan vara mer avgörande för arbetet, hur det påverkar. Och då blir det verkligen att jag får gömma mig bakom en dator och bara: "men jag har inte gjort detta, det är datorn!". Så säger jag aldrig idag. Jag kan säga såhär: "ja, vi har lagt in dina inkomster och dina utgifter och du har mer pengar än vad du borde ha, jag kan inte bestämma över beräkningen men det är jag som har gjort den, jag har lagt in dom". Men om man då börjar: "nej men det är bara vår dator, jag vet inte alls vad som har hänt här". Jag vet inte det blir såhär... det finns nog inte någon socionom som vill att en dator tar över dens jobb. För det förminskar ganska mycket vad vi gör och jag tror att man tänker att det betalas ut för mycket ekonomiskt bistånd och vi måste sänka kostnaderna och det gör vi genom att ta bort individuella bedömningar och låta en dator göra det. Att det lite är den känslan. (Belma)

Belma påstår att det kan bli en ansvarsförskjutning från människa till dator, vilket innebär att socialsekreteraren får en svagare kontrollfunktion genom att datorn utför beräkningar och gör bedömningar. Till följd av datorns övertagande av beslutsfunktionen kan handlingsutrymmet påverkas. På grund av organisatoriska förändringar måste socialsekreterare förhålla sig till förändrade arbetssätt vilket har medfört att socialsekreterarna upplever ett snävare handlingsutrymme i jämförelse med vad de tidigare har åtnjutit. Policyimplementering syftar till att styra innehållet i yrkesutövningen och kan i sin tur påverka socialarbetarens handlingsutrymme (Marttila et al. 2012; Liljegren & Parding 2010). Socialsekreterarens arbete kan försvagas av att inte kunna kontrollera eller upptäcka brister i tid. Mindre kontroll behöver inte vara varken positivt eller negativt för klienten och bör inte nödvändigtvis förväxlas med mer stöd. Respondenten i följande citat uttrycker att digitaliseringen kan leda till mindre kontroll.

Ett exempel på hur det leder till mindre kontroll i vår kommun är för när du lämnar in en digital ansökan behöver du inte lämna in underlag, så du skriver bara en summa. Sen har vi ju stickprovskontroller men det är en gång per halvår, så det är klart att vi har någon form av

kontroll men det är mer du skriver 300 läkarvård och sen beviljar vi det och det är mindre kontroll. (Jessica)

Respondenten ovan beskriver ett förändrat arbetssätt som innebär att mer makt ges till klienten och mindre kontroll kvarstår för socialsekreteraren genom att klienten får ta större ansvar för sin ansökan (Svensson & Larsson 2017).

Andra respondenter påpekar att digitaliseringen kan leda till färre arbetstillfällen för socialarbetare, på grund av att datorn tar över arbetsuppgifterna, ett resonemang som även återfinns i Scaramuzzinos (2019) studie. Två intervjupersoner nämner att digitaliseringen även medför en smidigare kontrollfunktion genom att information om klienten är lättillgänglig. En annan socialsekreterare nämner att digitaliseringen bidrar till att möjliggöra att socialsekreterare blir mer kontrollerande av organisationen, vilket i sin tur medför att socialsekreterarna ökar kontrollen över klienterna. Digitalisering infördes från början för att öka kontrollen av de anställda (Scaramuzzinos 2019). Implementeringen av digitaliseringen kan ses som ett sätt för att styra de anställda genom att förändra verksamheten (Liljegren & Parding 2010; Marttila et al 2012; Svensson och Larsson 2017). Den digitaliserade handläggningen kan i vissa fall leda till mer kontroll enligt en del socialsekreterare. Nedanstående citat visar hur den ökade kontrollen till följd av digitaliseringen kan se ut.

Sen kommer man in på nästa grej, då blir man plötsligt väldigt kontrollerande. Vad jag tror att klienterna kommer uppleva som kontrollerande, det är dom ekonomiska avstämningarna, för det ska göras och då ska du kunna presentera dom underlag du har ansökt om och är det en diff på mer än 300 då ska man överväga en bedrägerianmälan, så det blir mycket tydligare idag för klienten [...]. Kontrollfunktionen blir annorlunda för dom har nog inte upplevt att lämna in underlag som lika kontrollerande fastän vi kanske har tyckt att du behöver inte lämna in minsta lilla grej, för det känns lite integritetskränkande kanske. Men så upplever inte klienterna det men däremot upplever dom sån här kontroll där vi också nämner bedrägerianmälan blir hårdare. (Indira)

Respondenten beskriver att socialsekreteraren exempelvis måste ta ställning till bedrägerianmälan, då denne inte har haft lika bra insyn i ärendet och inte har kunnat påverka klientens inlämning av underlag (Scaramuzzino 2019).

Avslutningsvis kan införandet av digitalisering ses som ett sätt för att skapa mer utrymme för socialsekreterarna att utföra socialt arbete, medan handläggningen digitaliseras förväntas socialsekreterarna ha mer tid för besök och kontakt med klienterna, vilket även

framkommer i Scaramuzzino (2019), Svensson och Larsson (2017) samt Mishna et al. (2014). Även om detta kan upplevas som mer stödjande hävdar en del respondenter att handlingsutrymmet kan minska genom att de själva inte kan bestämma över hur de väljer att förfoga över sin tid, vilket bland annat kan yttra sig i att klienter som behöver mer stöd får mindre stöd eftersom stödet måste fördelas jämnt. Utifrån vad respondenterna berättar kan slutsatsen dras att datorns övertagande av beslutsfunktioner minskar handlingsutrymmet, oavsett om implementeringen leder till mer stöd eller mindre kontroll. Socialsekreteraren får mindre inflytande i att själv bedöma behov och anpassa service därefter, genom att handläggningen digitaliseras och handlingsutrymmet förminskas, vilket ytterligare närmar sig organisationsprofessionalismens ideal (Liljegren & Parding 2010).

Tabell 1.2 *En tabell över stödjande och kontrollerande funktioner i yrkesutövningen.*

Stöd	Kontroll	Både och
Att bevilja mer än vad riktlinjerna medger	Krav på förändrat beteende, krav på prestation	Krav som ställs på klienten för att förbättra dennes situation exempelvis genom ansökan om god man.
Vägledning till lämplig samhällelig instans	Lagstiftning, prejudikat och organisationens riktlinjer	Frivillighet med tvång; inga alternativ för klienten än att söka ekonomiskt bistånd
Bemötande och emotionellt stöd	Verktyg för kontroller	Spänningsfält mellan att vara medmänniska och anställd inom en byråkratisk organisation
Upplevelsen att tillhöra en organisation som arbetar utifrån individuella behovsbedömningar	Maktposition och gränssättning gentemot klienter	
Göra undantag		

6 Avslutande diskussion

Samtliga respondenter är eniga om att de både har en kontrollerande och stödjande funktion i sin yrkesutövning som ibland kan vara svåra att förena. Som gräsrotsbyråkrat ligger utmaningen i att tillgodose klientens behov samtidigt som hänsyn måste tas till organisationens krav och riktlinjer. Hur denna kontrollerande och stödjande funktion ser ut varierar, även om övergripande drag kan utläsas. Övervägande del av socialsekreterarna upplever att de ofta kan fatta beslut de anser gynnar klienten. Stödet kan se annorlunda ut men för samtliga respondenter innebär det att man visar ett stödjande förhållningssätt i mötet med klienten, genom ett bra bemötande. Annan form av stöd kan vara att man beviljar mer än vad riktlinjerna medger eller gör undantag när det inte finns grund för det i riktlinjerna. Flera socialsekreterare menar dock att handlingsutrymmet har minskat till följd av digitaliseringen men att det skulle leda till ökat stöd i form av samtalsstöd och möten. Digitaliseringen har enligt intervjupersonerna även potential att minska socialsekreterarnas ekonomiska stöd och deras kontrollfunktion ifall en dator skulle ta över beslutsfunktionen.

Samtliga respondenter är medvetna om sin roll som myndighetsutövare. Socialsekreterarna betonar lagen när det gäller kontrollfunktionen, hänvisar till att socialtjänstlagen är en ramlag och anser att det mesta går att resonera kring. En del socialsekreterare hävdar även att de kan vara stödjande när de går emot klientens önskemål eftersom klienterna bör sträva efter att bli självständiga individer som inte behöver hjälp av socialtjänsten. Att ställa krav och ge avslag kan vara en del av stödet även om det kanske inte upplevs så av klienterna vid just den tidpunkten. Individuella behovsbedömningar kräver ett större handlingsutrymme men den individuella behovsbedömningen innebär i sin tur att klienten är mer beroende av socialsekreterarens tolkning av handlingsalternativ.

Att särskilja stöd och kontroll kan vara svårt med tanke på att de båda funktionerna kan ses som två delar av samma handling (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008; Svensson 2009). Vi valde att tolka upplevelsorna så som socialsekreterarna själva upplevde sin stödjande samt kontrollerande funktion och hittade förklaringar som beskrev dessa upplevelser. Analysen hade kunnat delas upp på andra sätt, exempelvis genom att påstå att alla beslut som går klienten emot bör stå under rubriken kontroll, medan önskemål som blir tillgodosedda hade kunnat gå under rubriken stöd. Det går dock att hävda det motsatta där villigheten att ta klientens sida kan ses som en form av kontroll då man skapar lydiga klienter, eftersom de är beroende av ens hjälp och att man då kan upphöja sig själv som räddare

(Järvinen 2002). Att göra gott mot andra är ens enskilda sak men när gott görs inom en organisation, tar det form av socialt arbete. Det är därför viktigt att ta hänsyn till organisatoriska faktorer vid analys av stöd (Svensson 2009). Socialarbetaren kan inte tillgodose allt som efterfrågas av klienten eftersom socialsekreteraren ingår i en organisation men det måste finnas sätt att stödja eftersom även detta är organisationens uppdrag. Människobehandlande organisationers uppdrag är att stödja på något sätt (Hasenfeld 2010; Svensson 2009). Organisationen är även utformad utefter politiska beslut som klubbats fram genom de folkvalda. Lagstiftningen är således ytterst en reflektion av de normer som präglar samhället vid tidpunkten. Stöd och kontroll kan alltså analyseras utifrån kritiska perspektiv på olika sätt. Vi har därför valt att dela upp analysen utifrån hur respondenterna själva beskriver sin stödjande och kontrollerande funktion, med beaktande av organisatoriska förutsättningar, eftersom detta var vårt syfte.

Vidare skulle det vara ändamålsenligt att undersöka klienters upplevelser av förutsägbarheten i försörjningsstödet, särskilt i de fall där klienter har haft olika socialsekreterare, eftersom socialsekreterare kan utnyttja handlingsutrymmet olika. Fortsättningsvis hade det varit angeläget om digitaliseringens inverkan på kontroll- och stödfunktionen hade undersökts efter en mer långvarig implementering av digitalisering.

Extensiv implementering av policy i det sociala arbetet kan leda till ett minskat handlingsutrymme, vilket samtliga av våra respondenter på något sätt framhäver i studien. Verksamheter bör se över policyimplementering på så sätt att även anställda involveras i organiseringen av arbetet, då bland annat Liljegren och Parding (2010) hävdar att lojala anställda skapas genom att organisationen närmar sig idealen som tillhör yrkesprofessionalismen, vilket bland annat innefattar ett större handlingsutrymme och värdesättande av professionell kunskap.

Referenslista

- Abbott, Andrew (1988) *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Angelin, Anna, Torbjörn Hjort & Tapio Salonen (2014) Lokala handlingsstrategier för skäliga levnadsvillkor - reflektioner från Malmökommissionens studier om försörjningsstöd och barns fattigdom. *Socialmedicinsk tidskrift*, 91 (5): 480–488.
- Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Doktorsavhandling. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Byrne, Julie & Gloria Kirwan (2019) Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33 (2): 217-232.
- Eriksson-Zetterquist & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.
- Hasenfeld, Yeheskel (2010) Organizational responses to social policy: The case of welfare. *Administration in Social Work*, 34 (2): 148-167.
- Järvinen, Margaretha (2002) Mötet mellan klient och system: om forskning i socialt arbete. *Dansk Sociologi*, 13 (2): 73-84.
- Larson, Sarfatti Magali (2013) *The rise of professionalism: monopolies of competence and sheltered markets / Magali Sarfatti Larson; with a new introduction by the author*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Liljegren, Andreas & Karolina Parding (2010) Ändrad styrning av välfärdsprofessioner. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 17 (3-4): 270-288.
- Linde, Stig & Kerstin Svensson (2013a) Bokens ärende. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Linde, Stig & Kerstin Svensson (2013b) Hur kan vi förstå aktörer i komplexa verksamheter? *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

- Lundström, Tommy & Sune Sunesson (2016) Socialt arbete utförs i organisationer. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Marttila, Anneli, Eva Johansson, Margaret Whitehead & Bo Burström (2012) Dilemmas in providing social services to long-term social assistance clients. A qualitative study of Swedish social workers. *BMC Public health*, 12 (517): 1-11.
- Mintzberg, Henry (1989) *Mintzberg on management: inside our strange world of organizations*. New York: Free Press.
- Mishna, Faye, Marion Bogo, Jennifer Root, & Sophia Fantus (2014) Here to Stay: Cyber Communication as a Complement in Social Work Practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 95 (3): 179–186.
- Montoya Fridström, Therése (2018a) Introduktion till socialtjänstlagstiftningen. I: Therése Fridström Montoya (red.) *Juridik i socialt arbete*. Malmö: Gleerups.
- Montoya Fridström, Therése (2018b) Rätten till bistånd enligt SoL. I: Therése Fridström Montoya (red.) *Juridik i socialt arbete*. Malmö: Gleerups.
- Nybom, Jenny (2012) *Aktivering av socialbidragstagare – om stöd och kontroll i socialtjänsten*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet.
- Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Scaramuzzino, Gabriella (2019) *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete: En webbenkätundersökning*. (Research Reports in Social Work; 2019 (3)). Socialhögskolan, Lunds universitet.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*.
- SKL (2018) *Ekonomirapporten, december 2018. Om kommunernas och landstingens ekonomi*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- Stranz, Hugo (2007) *Utrymme för variation*. Doktorsavhandling. Stockholm: Socialhögskolan, Stockholms universitet.
- Svensson, Kerstin (2009) Identity Work through Support and Control. *Ethics & Social Welfare*, 3 (5): 234-248.
- Svensson, Kerstin, Eva Johnson & Leili Laanemets (2008) *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Svensson, Lupita & Stefan Larsson (2017) *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. (5 uppl.) (LUii reports; 3 (5)). Landskrona: Lunds universitets internetinstitut (LUii).

Vetenskapsrådet (u.å.) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning.*

Bilaga 1 - Informationsbrev

Hej!

Vi är två studenter som studerar socionomprogrammet termin sex på Lunds universitet och ska skriva examensarbete på 15 hp denna termin. Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare med socionomutbildning inom ekonomiskt bistånd upplever sin dualistiska yrkesroll, utifrån en kontroll- och stödfunktion. En socialsekreterares uppgift kan vara dualistisk genom att följa organisationens riktlinjer och krav, men samtidigt försöka stödja och skapa goda förutsättningar för klienten. Utöver detta är vi intresserade av att ta reda på hur digitaliseringen kommer att påverka denna dualistiska funktion. Vi är därför intresserade av ta del av er erfarenhet och kunskap kring detta genom kvalitativa intervjuer.

Vi beräknar att intervjuerna kommer att ta ungefär en timme vardera och kommer att spelas in, om respondenten tillåter. Alla som deltar i intervjun garanteras anonymitet och det är frivilligt att medverka samt avbryta medverkan. Intervjuerna kommer enbart att användas i samband med denna studie och den färdiga uppsatsen kan skickas till respondenten på begäran. Den kommer även att finnas tillgänglig på internet.

Vi kommer att vara evigt tacksamma om ni hade velat hjälpa oss att genomföra vårt examensarbete. Tack på förhand!

Ifall ni har frågor kan ni gärna kontakta oss på mejl eller telefon:

Daniela Matos

soc15dma@student.lu.se

tel: XXXX-XXXXXX

Kristina Ristevska

kr7331ri-s@student.lu.se

tel: XXXX-XXXXXX

Handledare

Lars B Ohlsson

lars.ohlsson@soch.lu.se

Vi önskar er en fortsatt trevlig dag!

Med vänliga hälsningar,

Kristina Ristevska och Daniela Matos

Bilaga 2 - Intervjuguide

- Är det okej om jag spelar in intervjun? Inspelningen kommer att raderas så fort transkriberingen blir färdig.

Intervjun kommer i stora drag handla om dina upplevelser av att jobba med ekonomiskt bistånd. Tanken är att fånga dina egna tankar och erfarenheter av en dualistisk yrkesroll, där man följer organisationens riktlinjer och krav, men samtidigt vill stödja klienten. Utöver detta kommer vi att prata lite om digitaliseringen och hur du tror att detta kommer att påverka denna dualistiska roll, sett ur en kontroll- och stödfunktion. Jag är öppen för alla dina tankar under intervjun och du är välkommen att associera fritt. Innan vi sätter igång vill jag också påminna om att du kommer vara helt anonym i studien och allt som kan kopplas till dig eller organisationen kommer att aidentifieras. Intervjun är genomgående frivillig och vi kan hoppa över någon fråga eller avbryta intervjun när du vill. Om jag är otydlig får du gärna be mig upprepa och förtydliga eller ge exempel.

- Har du några frågor innan vi börjar?

Bakgrund:

- Hur gammal är du?
- Hur länge har du jobbat med ekonomiskt bistånd?
- Vilken sektion arbetar du inom?
- Vad har du för utbildning, eventuell påbyggnadsutbildning?
- Vilket år tog du examen?
- Hur ser din arbetslivserfarenhet ut?
- Varför valde du att arbeta med ekonomiskt bistånd?
- Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig?
- Vad tycker du bäst/sämst om med ditt arbete?

Stöd och kontroll:

Vår uppfattning är att en socialsekreterares roll kan vara dualistisk genom att behöva följa organisationens riktlinjer och krav, men samtidigt ska stödja och skapa goda förutsättningar för klienten.

- Håller du med om denna beskrivning?
- Hur förhåller du dig till rollen som myndighetsutövare?
 - Kan du ge exempel på vilka krav ni kan ställa på klienter?
- Hur förhåller du dig till att vara en socialarbetare i en regelstyrd organisation? Att både ha en kontrollerande och stödjande funktion?
 - Kan du ge exempel?
- Upplever du att du har handlingsutrymme i ditt arbete?

- Om ja, hur stort är handlingsutrymmet för att kunna vara mer kontrollerande eller stödjande för klienten?
- Om nej, varför inte?
- Finns det något (annat) som begränsar ditt handlingsutrymme (utöver riktlinjerna och lagstiftningen)?
- Vad upplever du är din stödjande funktion?
- Vad upplever du är din kontrollerande funktion?
- Finns det situationer där du lättar på kontrollen för att vara att vara mer stödjande, eller tvärtom där du inte är lika stödjande utan mer kontrollerande?
 - Kan du ge exempel?
- Tycker du att dessa funktioner är svåra att förena, den stödjande och kontrollerande? Utveckla.
 - Kan en socionom vara stödjande genom att vara kontrollerande?
- Vilka är dina strategier för att hantera spänningsfältet mellan att vara kontrollerande och stödjande?

Digitalisering

- Hur långt har ni kommit i digitaliseringen av ert arbete inom ekonomiskt bistånd?
- Vilka möjligheter och hinder ser du med digitaliseringen i förhållande till din stöd- och kontrollfunktion?
- Tror du digitaliseringen kommer att påverka er relation till/med klienterna?
 - På vilket sätt?

Övrigt

- Är det något du vill tillägga?

Tack för att du tog dig tid till att bli intervjuad och hjälpa oss med vår uppsats! Om du vill kan vi skicka den färdiga uppsatsen till dig innan den publiceras, så att du godkänner delarna du har yttrat?