



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Man strävar ju efter det, men sen om man alltid lyckas med det...”

- en kvalitativ undersökning av socialsekreterares tankar kring klientens bästa

Fanny Nordgren

Kandidatuppsats SOPA 63

VT 2020

Handledare: Hans Knutagård

Abstract

Author(s): Fanny Nordgren

Title: "You're always trying to, but the question is if you always succeed..." - a qualitative study of social workers' thoughts about the client's best interests

Supervisor: Hans Knutagård

Assessor: Ulrika Levander

Social workers who work within the government with welfare benefits are surrounded by laws, rules, regulations, and ethical codes that have an effect on their everyday work. This study aims to broaden the knowledge regarding social workers' possibilities to do what they consider best for their clients. This was achieved by conducting semi-structured, qualitative interviews with five social workers working with social welfare in the city of Malmö, Sweden. Theories about professionalism were used to analyze the results and put the spotlight on different aspects of professionalism and ways to be professional. The study found that the social workers experience several limiting factors when it comes to their ability to make professional decisions regarding their clients' best interests. These limitations are created by a combination of laws, rules, regulations, and their own thoughts and opinions about what would be best for their clients. The social workers often end up in a place where they are torn between different aspects of professionalism, which affects their ability make decisions regarding what is best for their clients. They have to navigate a sometimes-uncertain job situation where different thoughts about what is considered the professional and right thing to do clash.

Keywords: government social work, social welfare work, professionalism, decision making social work

Innehållsförteckning

Kapitel 1 Introduktion.....	5
Problemformulering.....	5
Syfte och frågeställningar.....	6
Kapitel 2 Orientering av kunskapsläget	7
Professionsforskning.....	7
Det sociala arbetets utveckling och strävan mot professionalisering.....	8
Beslutsfattande och prioritering för klientens bästa.....	9
Kapitel 3 Teori	10
Profession och professionalism	10
Aspekter av profession.....	11
<i>Organisatoriska aspekter</i>	11
<i>Performativa aspekter</i>	11
Skön	12
Kapitel 4 Metod och överväganden	13
Metodval.....	13
Urval	14
Metodtillämpning.....	15
Metodens tillförlitlighet	15
Förkunskaper och förförståelse.....	17
Empirins bearbetning	17
Forskningsetiska överväganden.....	18
Kapitel 5 Presentation av empiri och analys.....	19
Lagar, riktlinjer och klientens bästa.....	19
<i>Socialtjänstlagens möjligheter och begränsningar</i>	20
<i>Riksnormen som en förutsättning för arbetet</i>	21
<i>Riktlinjernas makt</i>	23
Organisationens avgränsningar	25
Att gå i linje med organisationen.....	27
En vilja att göra klientens bästa som performativ aspekt av arbetet	29
Kapitel 6 Avslutande diskussion och slutsatser	31

Att inte följa riktlinjer – godtycklighet eller användande av professionell kunskap?	31
Ambivalens och professionalism, går det?	33
Avslutande tankar	34
Referenslista	35
Bilaga 1 Intervjuguide	37

Kapitel 1 Introduktion

Problemformulering

Socialt arbete är globalt och präglas av olika historiska och kulturella kontexter världen över (Meuwisse & Swärd, 2016 s. 29). Vad exakt socialt arbete är kan vara svårdefinierat, men International Federation of Social Workers (2014) definierar det på följande sätt:

[...] a practice-based profession and academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. (ISFW, 2014)

Socialt arbete utförs på många olika arenor i samhället, på allt från behandlingshem till sjukhus till olika sorters av myndigheter. Det är ett brett arbete och en bred disciplin, och det finns många olika lagar, regler och riktlinjer att förhålla sig till som socialarbetare. Om man som socionom arbetar inom socialtjänsten har man till exempel inte enbart Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) att förhålla sig till, utan även andra former av regelverk, riktlinjer och etiska koder. Akademikerförbundet SSR (2017) har bland annat publicerat en etisk kod för socialarbetare som anger olika sorters förhållningssätt som en socialarbetare bör anta. Där anges enligt följande att:

ett viktigt tema inom socialt arbete är att ge skydd för människor i utsatta situationer[...] mot kränkningar, övergrepp och förtryck och mot risker för att bli utsatt för övergrepp och förtryckande villkor. (Akademikerförbundet SSR, 2017 s. 8)

Det finns även internationella koder för socialarbetare. Dessa menar på att empowerment av människor i nöd ska ligga i fokus för arbetet och att arbetet ska utföras med hänsyn för människors inneboende värdighet (ISFW, 2018).

Utöver etiska riktlinjer finns det även mycket beforskat och skrivet kring professionsetik och hur man bör tänka och agera i arbetet med människor. Christoffersen (2017, s. 115) menar att när man har makt över en annan människa behöver man använda sig av sin makt för att göra det som är bäst för den människan. Han menar vidare att något som kännetecknar professioner är att de har en särskilt professionsetik som är central för yrkesgruppen (2017b, s. 34).

Egidius (2011, s. 151) utvecklar tanken om professionetik och menar att inbakat i själva professionalismen finns vissa etiska krav som går ut på hur yrkesutövarna ska bete sig mot sina klienter.

Frågan är dock hur detta uppfylls i praktiken. Socionomer som arbetar på myndighet omgärdas av lagar, riktlinjer och regelverk för hur arbetet ska utföras och hur klientkontakt ska se ut. Kan socialsekreterarna verkligen leva upp till de olika etiska krav och koder som existerar för professionen? Det finns en risk att etiska koder och yrkesmässiga tankar kring respekt enbart blir ”vackra, tomma ord” om det inte finns en reell möjlighet för socialarbetare att faktiskt använda dem i sitt arbete. Hur ser socialsekreterarna på sina möjligheter att göra det som de själva anser är bäst för människorna de möter i sitt arbete? Är det något som hindrar dem? Är det något som möjliggör? Vilken roll spelar deras egna åsikter om vad som är rätt och riktigt när arbetet i det stora systemet som är socialtjänsten ska utföras? Det finns många frågor att ställa för att undersöka hur arbetet med klientens bästa faktiskt fungerar i praktiskt socialt arbete, och denna uppsats ämnar att och svara på några av dem. Utifrån ett professionsteoretiskt perspektiv vill jag undersöka socialsekreterares tankar och upplevelser för att kunna bidra med en ökad förståelse för hur yrkesverksamma socialsekreterare ser på sina möjligheter att arbeta för sina klienters bästa.

Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka några socialsekreterares tankar kring möjligheten att göra det som är bäst för deras klienter i arbetet med ekonomiskt bistånd. Syftet kan i sin tur delas upp i följande frågeställningar:

- Hur beskriver socialsekreterarna sina möjligheter att göra det de anser är bäst för sina klienter?
- Hur beskriver socialsekreterarna sina upplevelser av de lagar, riktlinjer och regelverk som styr deras arbete i relation till klientens bästa?

- Vilka konsekvenser får lagar, riktlinjer och regelverk för socialsekreterarnas möjlighet att göra vad de anser är bäst för sina klienter?

Kapitel 2 Orientering av kunskapsläget

För tidigare forskning har i huvudsak sökverktyget LUBsearch använts, samt i mindre utsträckning Google Scholar. Sökningar har gjorts på termer som ”professionalisering socialt arbete”, ”profession”, ”professionsforskning”, ”beslutsfattande socialt arbete”, ”decision making social work”, och ”klientens bästa” för att erhålla information från källor både på svenska och på engelska.

Jag inleder detta kapitel med en generell beskrivning av professionsforskning. Jag går sedan vidare med att beskriva det sociala arbetets utveckling och professionalisering i en historisk kontext för att slutligen presentera forskning som gjorts på beslutsfattande och prioriteringar i relation till klientens bästa.

Professionsforskning

Professionsforskningen kommer ur sociologin och har funnits sedan 1950-talet (Riskå, 2011 s. 269). En av de första frågor som professionsforskningen tog sig an var att analysera de processer som påverkar hur nya medlemmar i en yrkeskår anammar värderingar och beteenden som förväntas av dem (ibid.). Terum och Molander (2019, s. 20) menar att professionsforskning traditionellt sett har handlat om att undersöka olika sorters organisatoriska aspekter av profession, såsom autonomi och professionell sammanslutning. Författarna menar även att professionsforskning är ett varierat forskningsområde som inte kan studeras utifrån enbart ett visst ämne eller perspektiv. Istället kan det ses som en kombination av bland annat filosofi, sociologi, statsvetenskap och ekonomi (2019, s. 11).

Utifrån vad som anges ovan kan vi förstå att professionsforskning är ett brett och mångfacetterat forskningsfält som kombinerar många olika sorters ämnesfält för att ge en djupare förståelse och möjlighet till analys.

Det sociala arbetets utveckling och strävan mot professionalisering

För en ökad förståelse av varför socialarbetarnas professionella situation ser ut som den gör idag kommer jag nedan att kort sammanfatta det sociala arbetets och det ekonomiska biståndets utveckling i Sverige.

Under 1800-talet benämndes det vi idag kallar för socialt arbete för bland annat fattigvårdsarbete, välgörenhetsarbete eller räddningsarbete, och kom senare att kallas för filantropi (Meuwisse & Swärd, 2016 s, 50). Detta arbete organiserades först och främst genom olika former av frivilligorganisationer och föreningar som öppnade bland annat barnhem, sjukhus och anstalter för åldringar (ibid.). Det var först och främst kvinnor från de övre samhällsklasserna som organiserade arbetet och de fokuserade på frågor såsom skolgång, nykterhet och ekonomisk skötsamhet (ibid.). Mot 1800-talets slut och 1900-talets början började det offentliga ta över mer och mer ansvar för fattigvården och 1903 grundades Centralförbundet för Socialt Arbete, som ansåg att det frivilliga fattigvårdsarbetet behövde utföras mer professionellt (Meuwisse & Swärd, 2016 s. 52). De ansåg även att termen socialt arbete skulle börja användas (ibid.). Den gamla modellen som baserades på tankar om filantropi och frivilligarbete övergavs mer och mer, och 1918 fick Sverige en ny fattigvårdslag (Meuwisse & Swärd, 2016 s. 73). 1979 föreslogs en ny Socialtjänstlag som ersatte tidigare vårdslagstiftning (Riksdagen, 1979). Dagens moderna socialtjänstlag antogs 2001 (Socialdepartementet, 2001) och har reviderats ett antal gånger sedan dess. På 1950-talet uppstod termen socionom och 1979 blev socialt arbete ett eget examens- och forskningsämne (Meuwisse & Swärd, 2016 s. 74). Sedan 1950-talet har en kontinuerlig strävan mot professionalisering pågått genom bland annat ökad forskning inom ämnet, utformandet av olika etiska riktlinjer samt krav på legitimering och auktorisation (ibid.). 1998 inrättade Akademikerförbundet SSR *Nämnden för socionomauktorisering*, dit socionomer kan vända sig för att ansöka om att bli auktoriserade socionomer (Akademikerförbundet SSR, 2020). Nämnden för socionomauktorisering (2020) skriver att det krävs socionomexamen, minst tre års yrkesverksamhet och intyg om den sökandes lämplighet för att kunna ansöka om att bli auktoriserad socionom.

Av ovan presenterad kunskap kan vi se hur socialt arbete som profession har vuxit fram under lång tid i Sverige och grundar sig från början i tankar på frivillighet och en vilja att hjälpa människor i svåra situationer. Det är först i någorlunda modern tid som socialt arbete professionaliserats, akademiserats och blivit ett akademiskt forskningsämne. Det är med bakgrund i denna historiska utveckling som vi kan förstå dagens socialarbetares tankar och upplevelser inom ett fält som startade som en vilja att hjälpa andra, och som idag är akademiserat och styrt av lagstiftning.

Beslutsfattande och prioritering för klientens bästa

Beslutsfattande och prioriteringar inom socialt arbete orsakar att tid och pengar fördelas ojämnt mellan olika klienter (Wörlén & Bergman, 2012 s. 646).

Socialsekreterares arbete innebär oftast att man förfogar över någon form av resurs (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008 s. 17.) Wörlén och Bergman (2012, s. 648) menar att socialsekreterares värderingar när det kommer till hur resurser ska fördelas beror på variationer i ideologi och generella värderingar. Författarna menar vidare att socialsekreterare använder sig av olika principer när de gör prioriteringar och fattar beslut, och en av de mest centrala inom socialt arbete är behovsprincipen (ibid.). Behovsprincipen innebär att resurser bör fördelas till de vars behov är som störst eller mest akut (Wörlén & Bergman, 2012 s. 638). En annan aspekt som är viktig när det kommer till prioriteringar inom socialt arbete är vem som har gjort sig förtjänt av något (ibid.). Deras forskning visar vidare att socialsekreterare kontinuerligt gör prioriteringar i kontakt med sina klienter (2012, s. 652) och att delar av denna prioritering innefattar situationer där klientens intressen går emot existerande riktlinjer (2012, s. 653). Egidius (2011, s. 80) utvecklar detta vidare och menar att det kan uppstå konflikter mellan vad yrkesutövare känner att de bör göra och vad rådande föreskrifter säger.

Lundgaard Andersen (2005) har intervjuat danska socialarbetare om beslutsfattande och påtryckningar ovanifrån. Socialsekreterarna uttryckte att det uppstod situationer där politiska beslut och riktlinjer tvingade dem att fatta beslut som gick emot vad de själva hade velat fatta för beslut, vilket gjorde att de fick bortse från sin egen professionalism (Lundgaard Andersen, 2005 ss. 74). Enligt författaren kan socialsekreterarnas egna professionalism krocka med olika sorters

organisatoriska och byråkratiska mål, vilket leder till att socialsekreterarna uppvisar en obekvämheter inom sin egen profession (2005, s. 75. Det kan även leda till att enskilda socialarbetare uttrycker sitt missnöje gentemot arbetsplatsen (ibid.).

Kapitel 3 Teori

I denna uppsats kommer jag använda mig av ett professionsteoretiskt perspektiv för att analysera socialsekreterarnas tankar kring deras möjligheter att göra vad som är bäst för deras klienter. Nedan presenterar jag de teoretiska begrepp jag kommer använda i uppsatsen för att analysera empirin. Jag inleder detta kapitel med att ge en mer generell introduktion av profession och professionalism, för att sedan presentera de tre begrepp jag kommer använda mig av för att genomföra min analys: *organisatoriska aspekter av professionalitet*, *performativa aspekter av professionalitet*, samt *skön*.

Profession och professionalism

Egidius (2015, s. 27) menar att innebörden av ordet profession är mångtydigt då det används i många olika sociala och kulturella kontexter. Historiskt sett användes ordet för verksamheter som utövades av personer med akademisk utbildning såsom jurister och lärare (ibid.). Det har senare utökats till att innefatta fler och fler yrken som kräver högskole- eller universitetsutbildning (ibid.). Författaren menar vidare att även ordet professionalism är mångtydigt, då det mer i allmänna ordalag används för att visa att någon utövar sitt yrke på ett skickligt, säkert och trovärdigt sätt (2015, s. 29). Edigius (2015, s. 29) menar dock att professionalism har fått en annan betydelse inom forskningen, där det innebär att man utövar ett yrke för yrkets egen skull, alltså att man som yrkesutövare bestämmer sig för att utföra sitt arbete på ett visst sätt oavsett förväntningar från chefer, regelverk eller ekonomiska ramar.

Svensson (2011, s. 302) menar å andra sidan att när något är en profession betyder det att det förvaltar en viss typ av kunskap och att det finns en politisk legitimitet att utföra ett visst uppdrag som innefattar denna kunskap. Författaren menar vidare att denna kunskap är baserad i vetenskap och för att utföra uppdraget krävs

viss sorts utbildning eller legitimering (2011 s. 302). Dellgran (2016, s. 352) menar utöver detta att för att något ska kunna klassas som en profession ska även det finnas någon form av monopol på den arbetsuppgifter som yrkesutövare inom gruppen genomför, med grund i lagstadda bestämmelser. Dessa yrkesutövare har även en viss typ av utbildning (Svensson, 2008 s. 130).

Ett inslag i professionella yrken är att de ofta handlar om olika former av komplicerade bedömningar som görs utifrån professionsutövarens generella kunskaper, men att dessa kunskaper behövs appliceras på enskilda fall (Svensson, 2011 s. 302). Detta innebär att yrkesutövarna inom en viss profession besitter en generell och abstrakt kunskap och har expertisen att använda sig av den i konkreta situationer (Dellgran, 2016 s. 302).

Professioner är bundna till olika organisationer och kontexter, och det är i dessa organisationer och kontexter som kontrollen av en yrkesutövning sker (Svensson, 2011 s. 303). Det är även här ansvar utkrävs från yrkesutövarna (Svensson, 2011 s. 303).

Aspekter av profession

Professionsbegreppet kan delas upp i två olika aspekter (Dellgran, 2016; Svensson, 2008) för att på ett tydligare sätt kunna analysera en profession.

Organisatoriska aspekter

Dessa aspekter handlar om hur professioner är avgränsade när det kommer till olika arbetsuppgifter och specifika yrkesområden (Dellgran, 2016 s. 253). Dessa arbetsuppgifter är olika beroende på vilken organisation yrkesutövaren arbetare inom, vilket innebär att organisationen förvaltar och upprätthåller starka regler som styr arbetet (Svensson, 2008 s. 141). Att vara socialarbetare innebär att vara representant för en organisation, oavsett om detta är en offentlig, ideell eller privat organisation (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008 s. 16).

Performativa aspekter

Dessa aspekter handlar om hur professionell kunskap används av yrkesutövarna och hur de faktiskt gör när det utför sitt arbete (Dellgran, 2016 s. 253). Bland dessa aspekter går bland annat att finna termen handlingsutrymme, vilket kan beskrivas som kärnan i professionellt arbete (Dellgran, 2016 s. 253).

Handlingsutrymme innebär att man som professionell har valmöjligheter för hur

man ska agera och arbeta inom de ramar organisationen sätter (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008 s. 24). Bedömningar och beslut, val av insatser och dess genomförande utförs av yrkesutövarna och baseras på deras professionella kunskap (Dellgran, 2016 s. 253). Detta innebär en slags självständighet för yrkesutövarna, men denna självständighet villkoras av bland annat yrkesetiska regler och riktlinjer, lagstiftning och formella delegationsordningar (Dellgran, 2016 s. 253).

Skön

Skön är en översättning från engelskans 'discretion' och kan i vid bemärkelse beskrivas som när någon har blivit ålagd att ta beslut utifrån standarder som satts av en auktoritet (Dworkin, 1978 s31-32.). Skön är något som används av professionella yrkesutövare när arbetet innebär att fatta beslut i situationer som innehåller olika mått av obestämdhet (Grimen & Molander, 2008 s. 179).

Skön har både en strukturell och en epistemisk dimension (Molander, 2011 s. 320). Sköns strukturella betydelse innebär som att en yrkesutövare använder sitt professionella omdöme för att välja mellan olika tillåtna handlingsalternativ (Molander, 2011 s. 321). Sköns epistemiska betydelse innebär att en yrkesutövare för resonemang kring omdömen i situationer som präglas av obestämdhet (ibid.). Skön kan förstås som ett slags praktiskt resonemang för att nå fram till slutsatser om vad som ska göras (Molander, 2011 s. 334). Den som använder sig av skön resonerar kring specifika situationer och vad som bör göras i varje specifik situation (Grimen & Molander, 2008 s. 182). I denna sortens resonemang finns element av både variation och godtycklighet (Molander, 2011 s. 334).

I skön innefattas att den personen som har fått befogenheten att fatta beslut kan hållas till svars för sina bedömningar och beslut, men har även fått ett förtroende att fatta dessa beslut genom delegering (Molander, 2011 s.322). Denna delegering baseras på ett antagande att personen som fått detta förtroende kommer att fatta förnuftiga beslut (ibid.). Ytterligare en aspekt av skön är att två olika beslutsfattare kan komma till olika beslut och slutsatser, även när de båda har resonerat förnuftigt och noggrant (Molander, 2011 s. 330) Faktum att det kan finnas en oenighet i sådant beslutsfattande kan bero på en rad olika faktorer, såsom att beslutsfattare kan ha med sig olika livserfarenheter som gör att de bedömer fakta och omständigheter på olika sätt eller att olika fakta väger olika

tungt för olika beslutsfattare (Molander, 2011 s. 330; Grimen & Molander, 2008 s. 192-193).

Kapitel 4 Metod och överväganden

Metodval

Studien undersöker socialsekreterares upplevelser och tankar kring beslutsfattande i relation till klientens bästa, speciellt vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Därför valdes en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer.

Kvalitativ forskning lägger vikt vid ord och är tolkande till sin art (Bryman, 2018 s. 454). Många kvalitativa forskare har en vilja att uppfatta verkligheten på det sätt som de som undersöks uppfattar verkligheten (Bryman, 2018 s. 476).

Jag valde att använda mig av semistrukturerade intervjuer då det är en öppen intervjuform där frågor kanske inte alltid ställs i samma ordning till samtliga respondenter (Bryman, 2018 s. 260). Jag upplevde detta som en möjlighet till intressanta intervjuer och ett sätt för mig att följa respondentens tankegångar under intervjuens gång. Semistrukturerade intervjuer ger forskaren möjlighet att ställa följdfrågor om en respondents svar anses vara extra viktiga eller intressanta (Bryman, 2018 s. 260) och denna möjlighet var en stor anledning till varför jag valde att genomföra just semistrukturerade intervjuer.

Vid planeringen av denna undersökning ämnade jag att genomföra intervjuer ansikte mot ansikte genom att åka och träffa socialsekreterarna på deras arbetsplats. Jag fick dock ändra min plan då COVID-19:s utveckling under våren 2020 orsakade så att intervjuer på plats inte längre gick att genomföra. Den initiala planen var tvungen att ändras och intervjuerna fick istället genomföras över mobiltelefon. Fördelar med telefonintervjuer är att de är tids- och kostnadseffektiva för forskaren, som med stor sannolikhet har spenderat mycket tid på att få tag på och söka upp respondenter (Bryman, 2018 s. 262). Ytterligare en fördel med telefonintervjuer är att den minskar risken att respondenter anpassar sina svar utifrån vad respondenter tror att forskaren vill höra utifrån faktorer hos intervjuaren såsom ålder eller etnisk bakgrund (Bryman, 2018 s. 262). Nackdelar

med telefonintervjuer är att den som genomför intervjun inte kan se respondenten, vilket medför att det inte går att reagera på saker som kroppsspråk och minspel (Bryman, 2018 s. 263). Denna begränsning medför en risk att jag missat potentiell förvirring eller tveksamhet över hur en fråga formulerats som jag annars kunnat uppfatta om jag haft respondenten framför mig, men jag har försökt motverka detta genom att vara tydlig i mina frågställningar. Jag har även vid några tillfällen förtydligat och förklarat frågor som respondenter var osäkra på hur frågan skulle tolkas. Samtliga intervjuer var mellan 30 och 40 minuter långa.

Urval

För denna undersökning intervjuades fem socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i Malmö. Socialsekreterarna valdes ut genom några olika sorters urvalsformer. Först och främst använde jag mig av ett bekvämlighetsurval. Bekvämlighetsurval innebär att ett urval sker genom att forskaren tillfrågar personer som forskaren har tillgång till (Bryman, 2018 s. 243).

Jag använde mig av ett bekvämlighetsurval på så sätt att jag sedan tidigare har arbetat en kortare period på ekonomiskt bistånd som sommarvikare, och hade därför möjlighet att få tag på kontaktuppgifter till socialsekreterare inom Malmö Stad. Jag använde mig av en slumpgenerator för att välja ut vilka socialsekreterare jag skulle skicka förfrågan om intervju till. Jag fick svar från fem socialsekreterare, och planerade in intervju med dessa. En av socialsekreterarna förmedlade vidare kontakt mellan mig och en av sina kollegor som också var intressad av att medverka i min undersökning. Denna socialsekreterare medverkade alltså i min undersökning genom ett snöbollsurval, vilket innebär att man som forskare tar kontakt med relevanta personer som sedan kan förmedla vidare kontakt med till exempel kollegor eller andra intressanta personer för undersökningen (Bryman, 2018 s. 244).

Genom att använda bekvämlighetsurval kan man få mycket intressanta resultat, men det går inte att använda resultaten som generella, då det är omöjligt att avgöra om de tillfrågade är representativa för populationen (Bryman, 2018 s. 244). Samtliga respondenter i min undersökning arbetar i Malmö, vilket gör att jag inte kan använda resultaten av min undersökning för att dra generella slutsatser för socialsekreterare i hela Sverige. Av de intervjuade var samtliga kvinnor och fördelningen mellan svensk bakgrund och icke-svensk bakgrund var

jämn. Samtliga hade socionomexamen och antalet år som yrkesaktiv socionom sträckte sig mellan ett och sju år.

Metodtillämpning

Inför intervjuerna utformade jag en intervjuguide baserad på undersökningens syfte och frågeställningar. Denna intervjuguide finns bifogad i slutet av denna uppsats som bilaga 1. Jag inledde varje intervju med generella frågor om respondentens erfarenhet av socialt arbete, antal år som aktivt arbetande socionom samt hur länge respondenten arbetat med ekonomiskt bistånd. Jag gick sedan vidare till en öppen fråga där respondenten fick associera fritt kring klientens bästa. Vid de tillfällen som respondenten tog upp något jag inte hade planerat att fråga kring utifrån min intervjuguide antecknade jag detta för att fråga vidare om detta senare i intervjun. Jag utformade min intervjuguide så att den var indelad i olika teman utifrån syftet för min undersökning. Under dessa teman hade jag förberett ett antal frågor som baserats på mina övergripande frågeställningar. Jag formulerade inte allt för specifika frågor då jag ville lämna en möjlighet att ställa fördjupande frågor till respondenterna utifrån deras svar och funderingar. Detta sätt att ställa uppföljande och utforskande frågor utifrån respondenternas svar på mina initiala frågor medförde att intervjuerna kunde skilja sig något åt, och att ett visst tema diskuterades mer i vissa intervjuer.

Metodens tillförlitlighet

Reliabilitet och validitet går inte att fastställa för kvalitativ forskning på samma sätt som för kvantitativ forskning, och därför föreslår många kvalitativa forskare att den ska mätas på alternativa sätt (Bryman, 2018 s. 465.) Istället för reliabilitet och validitet kan man tala om ett kvalitativt resultatets tillförlitlighet, vilket man kan dela upp i fyra olika beståndsdelar: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet att konfirmera (Bryman, 2018 s. 467).

Trovärdighet i ett resultat eller en slutsats skapas när man utför undersökningen i enlighet med gällande regler, samt att man återrapporterar sina resultat till respondenterna (Bryman, 2018 s. 467). Man kan också använda sig av så kallad triangulering, vilket innebär att man använder sig av flera olika metoder eller datakällor i studiet av en social företeelse för att få en extra kontroll av resultatet (Bryman, 2018 s. 468 & s. 834). Inom kvalitativ forskning kan man även använda sig av vissa sorters intervjufrågor för att försäkra sig om att man inte missförstått

intervjupersonen (Bryman, 2018 s. 468). Inom ramen för denna uppsats har jag inte haft utrymme att återrapportera mina analys och mina resultat till respondenterna. Under intervjuerna använde jag mig dock kontinuerligt av frågor som kan användas som en form av triangulering, då jag ofta ställde bekräftande frågor i stil med ”Jag uppfattar att du menar såhär, har jag förstått dig rätt då?” för att försäkra mig så gott som möjligt att jag inte missuppfattat respondentens svar.

Överförbarhet inom kvalitativ forskning handlar om hur väl ett resultat kan överföras till en annan miljö än just den som undersöktes ursprungligen (Bryman, 2018 s. 267). Kvalitativ forskning handlar vanligtvis om att djupdyka i en mindre grupp individer med vissa gemensamma egenskaper (Bryman, 2018 s. 468). Då jag intervjuat socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i Malmö går det att diskutera det faktum att mina resultat kanske inte är överförbara på en annan kontext eller en annan grupp individer. Jag har därför försökt att ge det som Bryman (2018, s. 468) kallar för ”fyllig redogörelse”, så att andra personer som läser min uppsats själva ska kunna bestämma om de anser att mina resultat är överförbara till en annan kontext.

Pålitlighet innebär att forskaren ska anta ett granskande synsätt i den mening att forskaren ska skapa en fullständig redogörelse för forskningsprocessen så att denna kan granskas av kollegor (Bryman, 2018, s. 468). Då jag genomfört undersökningen och skrivit studien helt på egen hand har jag inte haft en medskribent som jag kunnat diskutera med, men jag har i denna uppsats försökt redovisa så gott som möjligt hur min forskningsprocess sett ut. Jag har även haft min handledare som ett bollplank under processens gång för att lyfta funderingar jag haft kring undersökningen.

Möjlighet att styrka och konfirmera innebär att det ska kunna gå och att fastställa att forskaren har handlat i god tro under undersökningens gång samt att forskaren ej låtit sina egna personliga åsikter och erfarenheter påverka genomförandet (Bryman, 2018 s. 470). Jag har gjort mitt yttersta att ej låta mina personliga erfarenheter och åsikter påverka utförandet av min undersökning. Då jag har tidigare erfarenhet av socialsekreterarrollen och ekonomiskt bistånd kommer jag för transparens skull beskriva min förförståelse i stycket nedan.

Förkunskaper och förförståelse

Jag har sedan tidigare viss förförståelse för hur det är att arbeta som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd då jag har arbetat några veckor inom ekonomiskt bistånd som sommarvikarie. Det var denna erfarenhet som gjorde att jag blev intresserad av att intervjua just yrkesaktiva socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Jag anser att denna erfarenhet har gett mig en möjlighet att ställa mer relevanta frågor till socialsekreterarna, men att det inte är en så pass omfattande erfarenhet av området att det orsakat att jag har tagit saker för givet i mina intervjuer och den efterföljande analysen. Jag kan så klart dock inte vara helt säker på att min tidigare erfarenhet inte påverkat mig allt för mycket och det är något som behöver tas i beaktning.

Empirins bearbetning

Samtliga respondenter samtyckte till elektronisk inspelning av intervjuerna. Jag genomförde samtliga intervjuer och lyssnade igenom inspelningen direkt efter varje enskild intervju. Transkribering av intervjuerna genomfördes vid ett senare tillfälle, och vid denna transkribering genomförde jag en första analys av materialet där jag antecknade mina intiala tankar och funderingar. Dessa anteckningar gjordes i marginalen av dokumentet. Vid transkriberingen har jag försökt att så exakt som möjligt återge hur respondenterna uttryckte sig, vilket Bryman (2018, s. 581) menar är mycket viktigt. Då människor ofta inte talar i hela meningar, upprepar sig eller använder sig av verbala tics såsom ”liksom” och ”eh” (Bryman, 2018 s. 581) har jag dock genomfört viss redigering av citaten för att öka läsbarheten.

Jag läste sedan igenom materialet ytterligare en gång för att koda intervjuerna. Denna kodning gjordes delvis utifrån mitt syfte och mina frågeställningar, och delvis utifrån min valda analysteori. Efter denna genomläsning av varje intervju samlade jag alla koder och tog fram teman utifrån dessa. Dessa teman blev som följer: *att göra det bästa av situationen, ambivalens, att tänka utifrån fasta förutsättningar, en vilja att göra klientens bästa, var kommer åsikterna ifrån?* samt *att agera i linje med organisationen*. Dessa teman användes som ett verktyg för att sortera in respondenternas svar till ett hanterbart och analyserbart material. En tredje genomläsning av respondenternas svar gjordes där jag använde mig av

begrepp från min valda analysteori. Slutligen genomförde jag den analys som presenteras i detta uppsats.

Forskningsetiska överväganden

När forskning bedrivs är det viktigt att kontinuerligt göra forskningsetiska överväganden. Vetenskapsrådet (2002) anger fyra stycken huvud krav i sina forskningsetiska principer: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att de personer som medverkar i en undersökning ska få information om vad undersökningen innebär och vilken roll deltagaren har i studien (Vetenskapsrådet, 2002 s.7). I de mail jag skickade ut till socialsekreterarna när jag först efterfrågade intervjupersoner informerade jag om syftet för intervjun och undersökningen, samt vad en medverkan i undersökningen skulle innebära för socialsekreteraren. De informerades om att medverkan i undersökningen var frivillig och att de kunde dra sig ur när som helst genom att kontakta mig. De fick information om att om de valde att dra sig ur skulle deras svar ej användas i studien. Socialsekreterarna informerades vidare att syftet med intervjuerna var att undersöka socialsekreterars tankar kring möjligheten att göra det som är bäst för deras klienter. De fick även information om att intervjuvaren skulle användas till att skriva en kandidatuppsats om detta ämne. Dessutom fick respondenterna information om att deras svar skulle avidentifieras och anonymiseras. När intervjuerna genomfördes började jag varje intervjutillfälle med att upprepa denna information muntligen för att kunna säkerställa mig om att respondenterna tagit del av informationen. Även dessa delar finns inspelade för att i efterhand kunna styrka att respondenterna tagit del av denna information.

Samtyckeskravet innebär att medverkande i en undersökning ska lämna sitt samtycke att medverka innan undersökningen påbörjas (Vetenskapsrådet, 2002 s. 9). Efter att jag fått kontakt med socialsekreterarna frågade jag först skriftligen över mail om de samtyckte till medverkan i undersökningen. Jag efterfrågade även samtycke till att spela in intervjuerna för att senare kunna transkribera och analysera intervjuerna. I början av varje intervju fick jag även socialsekreterarnas muntliga samtycke till att medverka i undersökningen samt samtycke till att intervjuerna spelades in.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter som skulle kunna användas för att identifiera medverkande i en undersökning ska förvaras på ett sådant sätt att det är omöjligt för obehöriga att ta del av uppgifterna (Vetenskapsrådet, 2002 s. 12). Jag har under undersökningens gång varit genomgående noga med att avidentifiera alla uppgifter rörande respondenterna, så att det inte går att identifiera dem. I denna uppsats används fingerade initialer för att återge respondenternas svar och för att säkerställa att respondenternas anonymitet skyddas. Dessa initialer har slumpats fram för att säkerställa att de inte kan kopplas till respondenterna. Jag har dessutom förvarat uppgifterna och empirin på ett säkert sätt, i dator med lösenord, så att obehöriga ej har kunnat komma åt dessa.

Nyttjandekravet innebär att insamlade uppgifter för ett visst ändamål enbart får användas till forskningsändamålet (Vetenskapsrådet, 2002 s. 14). Jag informerade respondenterna att uppgifterna som samlas in samt att den empirin som produceras enbart kommer att användas till denna uppsats.

Kapitel 5 Presentation av empiri och analys

I intervjuerna med socialsekreterarna berördes många olika aspekter när det kommer till deras tankar och åsikter berörande beslutsfattande och klienternas bästa. Analysen utgår från de olika teman som framkom under intervjuerna.

Lagar, riktlinjer och klientens bästa

Under intervjuerna framkom mycket tankar och funderingar kring de lagar och riktlinjer som omgärdar socialsekreterarnas dagliga arbete. Arbetet på socialtjänsten regleras av Socialtjänstlagen (Socialdepartementet, 2001). Arbete med ekonomiskt bistånd skall även följa riksnormen, ett politiskt beslut som tas av regeringen som tillsammans med skäliga kostnader avgör nivån på försörjningsstödet som betalas ut i form av ekonomiskt bistånd till de som uppfyller kraven (Socialstyrelsen, 2019). Dessutom finns det riktlinjer på en mer lokal nivå, som kommer från lokalpolitiker eller från arbetsplatsen i sig. Det går att förstå dessa riktlinjer som en del av de organisatoriska aspekterna eftersom yrket är en profession, där organisationen upprätthåller starka regler som styr arbetet (Svensson, 2008 s.141).

Socialtjänstlagens möjligheter och begränsningar

Socialekreterarna är överlag positivt inställda till Socialtjänstlagen och det utrymme den ger för socialekreterarna att själva fatta beslut kring vad som är bäst för deras klienter. De uttrycker dock även i vissa fall en kluvenhet inför lagen, något som OR uttrycker på följande sätt:

Överlag känner jag att vi har utrymme, för Socialtjänstlagen är ju en ramlag, och vi har utrymme att röra oss inom den ramlagen. När vi handlägger kan vi alltid göra undantag, vi kan alltid se till särskilda skäl, och vi kan göra egna bedömningar[...] (OR)

OR ger här ovan ett initialt uttryck för att det finns utrymme i Socialtjänstlagen för att göra bedömningar hon själv tycker är korrekta. Möjligheten till att göra undantag och egna bedömningar går att förstå som att OR upplever att det finns ett utrymme för henne att använda sina egna kunskaper och tankar för att fatta beslut. Detta går att förstå som att OR har en möjlighet att använda sig av skön i sitt arbete.

JH uttrycker en liknande åsikt när det kommer till möjligheterna Socialtjänstlagen ger henne i arbetet:

Socialtjänstlagen är ju en ramlag, och vi har handlingsutrymme att fatta individuella beslut och göra individuella prövningar utifrån klienters aktuella situation. Så ja, det finns utrymme att göra det, tänker jag spontant. (JH)

Det JH ger uttryck för i citatet ovan går att förstå som att hon upplever att Socialtjänsten ger henne möjligheten att använda sig av skön när hon fattar beslut i sitt arbete. Hon uttrycker initialt att Socialtjänstlagen ger henne ett rimligt utrymme för att kunna göra det hon anser är bäst för sina klienter. Lite senare i intervjun utvecklar hon sina tankar och säger även följande:

Men det är klart att lagen kan ibland hindra utifrån vissa situationer[...] Men ofta så är lagen till en hjälp faktiskt, måste jag säga. Så det är någonting vi har att vända oss till, så jag skulle säga att ibland kan det vara väldigt svårt men ibland är det faktiskt även som ett stöd. (JH)

Det går att förstå JH:s svar som att även om hon upplever att Socialtjänstlagen ger en möjlighet för henne att använda skön i sitt arbete, så kan det även uppstå situationer där hon känner sig hindrad av lagen.

Socialsekreterarna i undersökningen pratar även om hur Socialtjänstlagen kan vara stödjande, och orsaka att de behöver ta beslut som de personligen känner går emot vad som hade varit bäst för klienten. Ett exempel är det som FR säger i sin intervju där hon beskriver att beslut enligt lagen kan ge negativa konsekvenser för klienterna:

Ja, det tänker jag att det blir. I något fall kan det ju vara så att det blir ett avslag och att man kvarstår vid det, men att det kan resultera i att klienten blir avhyst till exempel. Har inte betalat hyran. (FR)

Av socialsekreterarnas svar i undersökningen går det att utläsa en klivenhet inför Socialtjänstlagen. De är först och främst positiva till lagen och den möjlighet de upplever att den ger att fatta beslut baserade på deras kunskap och tankar. De kan dock även se tillfällen där lagen försätter dem i situationer där de behöver ta beslut som går emot det de själva anser är klienternas bästa. Det går att förstå det som att denna klivenhet har att göra med socialsekreterarnas inställning till det de anser är viktigast – det som anses korrekt enligt Socialtjänstlagen, eller vad de själva tänker är rätt utifrån sitt eget professionella omdöme.

Riksnormen som en förutsättning för arbetet

När det kommer till en annan förutsättning för arbetet – riksnormen – är respondenterna även där klivna. Vissa av socialsekreterarna i undersökningen ser enbart positiva aspekter när det kommer till riksnormen, medan andra uttrycker en stor del ambivalens. FR beskriver följande när hon blir tillfrågad om vad hon tycker om riksnormen:

Det tycker jag är jättebra, för vi har ju det skydds nätet i Sverige. Det baserar ju sig på, ja, personliga kostnaden och gemensamma hushållskostnader för att personen i fråga ska kunna uppnå en skälig levnadsnivå. (FR)

FR ser alltså först och främst riksnormen som något positivt. Det går att förstå det som att FR ser riksnormen som något som ligger utanför både organisatoriska och performativa aspekter av professionaliteten, och är något som existerar utanför dessa arenor som ett externt skyddsnät. Även VP uttrycker mestadels positiva tankar kring riksnormen, och hon menar i likhet med FR att det är bra att riksnormen är lika för alla. Hon beskriver sina tankar på följande sätt:

[D]et är ju likadant för alla, eller det ska ju vara det, och det finns väl något bra i det på något sätt [...] Det här med riksnormen och exakt vad klienten kan få utbetalt, det tänker jag nog att det är en fördel att det är lika för alla. (VP)

VP säger senare i intervjun att hon tror att det hade blivit svårt om riksnormen inte hade beslutats av regeringen, då det hade krävts av henne som socialsekreterare att gå in och peta i detalj för varje klient, vilket hon inte tror hade varit bra. Även JH uttrycker tankar i stil med detta då hon i sin intervju säger att hon inte kan uttala sig så mycket om riksnormen för att det är ett politiskt beslut. Hon uttrycker att hennes åsikt inte spelar någon roll då hon inte kan påverka politiska beslut och bestämmelser. Hon förklarar sin tankegång kring möjligheten att påverka riksnormen med att hon i så fall hade behövt vara politiker, och att hon inte hade velat ha den makten som socialsekreterare. JH motiverar sina tankar för detta på följande sätt:

”Då blir det att jag har beslutat hur riksnormen ser ut som den gör, och då måste jag ha argument till varför jag gör som jag gör. Jag känner att jag inte är så politiskt insatt för att göra det.” (JH)

Det går att förstå både VP:s och JH:s tankar kring riksnormen utifrån att de anser att dess utformning ligger utanför deras uppdrag som socialarbetare. De verkar anse att just det inte är en del av själva görandet av arbetet, alltså det performativa, att ha en åsikt kring riksnormen. Det går istället att tolka det som att de båda anser att riksnormen är en del av det omgärdande organisatoriska som de helt enkelt måste anpassa sig efter när de utför sitt arbete.

Vissa av socialsekreterarna ser dock svårigheter med riksnormen och sättet det påverkar både klienterna och socialsekreterarnas möjligheter att göra vad som är bäst för klienterna. CK ger uttryck för en ambivalens inför riksnormen i sin

intervju och säger att ”det här med riksnormen är väldigt komplicerat”. Enligt henne fungerar riksnormen som koncept väldigt bra för de som är aktuella på ekonomiskt bistånd under en kortare period, men att ”riksnormen blir svårt att få fungera” när det kommer till klienter som har varit aktuella under längre perioder, i vissa fall kanske flera år. Hon säger att hela idén med Socialtjänsten är att man inte ska vara aktuell där för all framtid, men att detta orsakar att man kommer behöva hjälpa de som varit aktuella länge med andra saker utöver riksnormen. CK säger slutligen att ”man kan liksom inte leva på existensminimum på det sättet i hela sitt liv, det är jättesvårt.” Det går att förstå CK:s tankar kring detta som ett exempel på hur hon känner sig ambivalent inför vad riksnormen faktiskt innebär för hennes klienter. Det går att se detta som att hon ser en krock mellan vad hon tänker att hon borde göra som socialarbetare, alltså en performativ aspekt, och vad riksnormen faktiskt innebär för hennes klienter. CK verkar lägga en större vikt vid det performativa i arbetet när det kommer till riksnormen, då hon vill använda sin kunskap kring om hur riksnormen påverkar hennes klienter till att göra andra saker som går utöver det riksnormen säger.

Socialsekreterarna i undersökningen har olika infallsvinklar när det kommer till hur de ser på riksnormen och det går att förstå detta utifrån hur socialsekreterarna ser på avgränsningen av deras arbete i relation till hur de ser på vad deras roll som socialarbetare är. Vissa av respondenterna upplever krockar mellan vad de som socialsekreterare egentligen hade velat göra och hur riksnormen säger att de ska utföra arbetet. De andra respondenterna verkar istället lägga vikten vid vad riksnormen säger, och accepterar det som en del av arbetet de ska utföra.

Riktlinjernas makt

Ytterligare en omständighet som påverkar socialsekreterarna och hur de arbetar är riktlinjer på arbetsplatsen. Riktlinjer går att förstå som en direkt manifestation av vad organisationen anser är professionellt, då det styr mer i detalj hur arbetet med klienterna ska bedrivas. Även här är socialsekreterarna något klivna. FR uttrycker först sina tankar kring riktlinjers påverkan på möjligheten att göra det som är bäst för klienten genom att säga att hon bara tycker det är positivt med riktlinjer, då de ger vägledning och hjälp i arbetet vid osäkerhet. Hon verkar först och främst se riktlinjerna som ett stöd, och hennes svar kan tolkas som att hon vänder sig till det som arbetsplatsen anser är rätt och riktigt när hon känner sig osäker på hur hon

ska tänka när det kommer till klientens bästa. Det verkar alltså finnas situationer när FH har utrymmet att använda sin av sin professionella kunskap att fatta beslut, alltså använda sig av skön, men där hon känner en osäkerhet i vilket beslut hon ska fatta. I situationer som dessa är riktlinjerna på arbetsplatsen ett stöd för FH.

CK förklarar följande kring hur hon tänker när det kommer till att riktlinjer på arbetsplatsen både kan vara till hjälp och vara i vägen för hennes arbete för klientens bästa:

Det går ju åt båda hållen. Oftast har man ju ändå ganska mycket handlingsutrymme så att man kan göra det man känner behövs så länge man har tillräckligt för att kunna fatta ett sånt beslut, om man säger så.
(CK)

Hon utvecklar sina tankar vidare efter detta och menar på att så länge man som socialsekreterare har haft möjlighet att prata med sina klienter så att man förstår deras situation så kan man använda sitt handlingsutrymme för att göra vad som faktiskt är bäst för klienten. Det CK uttrycker i citatet ovan går att förstå som att hon använder sig av skön för att fatta beslut som hon anser vara bäst för klienten. Detta kan ses som en del av själva görandet av det sociala arbetet, i enlighet med de performativa aspekter av professionalism som Dellgran (2016, s. 253) beskriver.

OR har en mer negativ syn på riktlinjer som förekommer på arbetsplatsen, då hon upplever att de har en negativ och inskränkande påverkan på hennes arbete. Hon uttrycker att de får nya riktlinjer på arbetsplatsen och berättar om en riktlinje som ganska nyligen införts som innebär att de ska träffa 40 klienter per månad:

Jag håller med om grundprincipen om att vi ska träffa klienter och att vi ska upprätthålla det sociala arbetet genom klientträffar, men jag håller inte riktigt med om att det ska vara kvantifierat till en viss siffra, typ 40. (OR)

OR beskriver vidare att riktlinjerna har en negativ påverkan på hennes möjlighet att ”vara den kreativa socialarbetaren” hon hade velat vara, då hon kanske hade velat göra något annorlunda eller kreativt med sina klienter. Detta går att förstå som att hon upplever att hennes möjlighet att använda sig av sin yrkesmässiga kunskap och hennes möjlighet att använda sig av skön. Hur OR hade velat arbeta,

alltså en performativ aspekt av arbetet, får stryka på foten och organisatoriska aspekter får överhanden i arbetet. OR ger uttryck för en krock mellan det som organisationen förväntar sig av henne som socialsekreterare och hur hon själv hade velat utföra sitt arbete med sina klienter. OR uttrycker en önskan för hur hon vill utföra arbetet på ett kreativt sätt då hon anser att det ökat hennes möjlighet att göra det som är bäst för sina klienter, men det är i nuläget inte möjligt.

Flera av socialsekreterarna i studien beskriver dock även hur de använder sig av sin yrkesmässiga kunskap för att göra det de anser är bäst för klienterna trots att det kanske inte faller helt i linje med riktlinjerna. OR beskriver i sin intervju hur riktlinjer kring hur kostnad för busskort ska beviljas, vilket kan ses som att hon använder sig av skön för att resonera kring vad som hade varit bäst för hennes klient. Hon beskriver hur hon använder sin kunskap för att fatta beslut och berättar följande:

[J]ag kan kanske ändå bevilja 220 kronor för en bussresa så att de kan ta sig fram och tillbaka trots att jag inte kan bevilja 550 kronor för ett vanligt busskort på grund av att riktlinjerna är lite mer styrande där. (OR)

Av citatet ovan kan vi se att OR använder sin kunskap om hur systemet och riktlinjerna fungerar för att göra det hon anser är bäst för sin klient. Det går att se detta som att OR förstår vad som förväntas av henne utifrån riktlinjerna för busskort, men att hon använder sig av skön för att fatta beslut som är bäst för sin klient.

Sammantaget uttrycker socialsekreterarna i studien en ambivalens i förhållande till riktlinjerna, då de både verkar se riktlinjerna som ett stöd och som en begränsning i arbetet. De ser delvis riktlinjerna som något nödvändigt för arbetet, men även som något som de kan uppleva som onödigt detaljstyrande.

Organisationens avgränsningar

Svensson (2007, s. 141) menar att avgränsningen av olika arbetsuppgifter är olika beroende på vilken organisation en yrkesutövare arbetar inom. Svensson (ibid.) menar även att detta innebär att organisationer upprätthåller starka regler som styr arbetet.

Flera socialsekreterare ger i sina intervjuer uttryck för en upplevelse av hur avgränsningar i arbetet påverkar deras upplevda möjlighet att göra det som är bäst

för deras klienter. VP svarar följande när hon får frågan om hon känner att hon har möjlighet att göra det hon tycker är bäst för klienten i arbetet med ekonomiskt bistånd:

Det blir på något sätt att man tänker utifrån de förutsättningar som redan finns. Valmöjligheterna är inte oändliga, utan de är ju begränsade.” (VP)

VP berättar vidare att hon delvis upplever begränsningar i resurser på arbetsplatsen och delvis begränsningar i hennes yrkesroll som ibland gör att hon känner att hon inte kunnat hjälpa sina klienter på det sätt hon hade önskat. Hon berättar att hon märker att hon är begränsad i vad hon kan vara behjälplig med utifrån sin yrkesroll, och att många klienter har behov av stöd som hon känner att hon inte kan ge utifrån sina arbetsuppgifter och sin roll.

Här går det att se hur VP:s svar ger uttryck för en medvetenhet av de gällande organisatoriska aspekterna för arbetet, och hur de ibland kan komma i vägen för hur hon hade önskat att hon hade kunnat hjälpa sina klienter. VP:s tankar kring vad hon önskar hon hade kunnat göra för sina klienter är performativa aspekter av arbetet. VP verkar alltså uppleva en krock mellan organisatoriska och performativa aspekter av arbetet.

Socialsekreterarna ger i intervjuerna uttryck för en medvetenhet om vad som förväntas av dem utifrån organisationen och arbetsplatsens riktlinjer, men uttrycker samtidigt en önskan och en vilja att göra mer för sina klienter. VP uttrycker det som att ”ibland kan man kanske identifiera stödbehov hos klienten, men man kanske inte har några direkta insatser att sätta in för just det behovet.” Även CK har tankar kring detta, och hon beskriver en krock som kan uppstå mellan det hon själv önskar att hon hade kunnat göra och det som förväntas utav henne. Hon uttrycker detta på följande sätt:

Vi ska ju fokusera på försörjningssituationen, hur de ska bli självförsörjande, men ibland känner man att man kanske behöver ha andra samtal för att det kanske är det dom behöver, men då kan man inte alltid göra det... (CK)

Det går att förstå respondenternas svar utifrån en krock mellan de organisatoriska och performativa aspekterna av arbetet. Organisatoriska aspekter handlar om hur olika professioner är avgränsade när det kommer till olika arbetsuppgifter

(Dellgran, 2016 s. 253) och socialsekreterarna uttrycker genomgående i sina intervjuer att de vet att de har vissa arbetsuppgifter och områden de ska fokusera på i arbetet med sina klienter, men att de ibland även kan identifiera när en klient har behov som de inte kan, eller borde, hjälpa klienten med. Samtidigt uttrycker socialsekreterarna att det kan vara svårt att tänka utanför de ramarna som sätts upp av organisationen, vilket både VP och OR uttrycker.

Socialsekreterarna i studien framstår som klivna inför en rad olika situationer när det kommer till arbetet. Delvis ger de uttryck för att de är medvetna om vad som är deras arbetsuppgifter utifrån sin yrkesroll. Samtidigt uttrycker flera av socialsekreterarna att de önskar att de hade kunnat göra mer för klienterna, och vissa fall gör de även detta. CK beskriver följande om att hon ibland gör saker som ligger utanför hennes direkta arbetsuppgifter: ”Jag har ärenden jag träffat varannan vecka för att dom har behövt hjälp med saker som att söka bostäder istället, vilket inte alls är mitt ansvar.” CK gör alltså en bedömning av vad som hade varit bäst för hennes klient utifrån sin egen yrkesmässiga kunskap, och väljer ibland att gå utanför det som organisationen anser är korrekt att göra utifrån hennes tilldelade arbetsuppgifter. Detta går att förstå som att CK använder sig av skön i den epistemiska betydelsen, då hon använder sig av sin kunskap för att resonera praktiskt kring vad som bör göras i den specifika situationen.

De intervjuade socialsekreterarna uttrycker många gånger tankar kring vad de egentligen velat göra för sina klienter, vilket kan tolkas som tankar kring performativitet. Socialsekreterarna verkar tampa med hur organisationens ramar styr deras arbete och deras egna tankar kring hur de hade velat arbeta. Detta verkar leda till en ambivalens inför arbetet där socialsekreterarna dras mellan olika åsikter om vad som är rätt att göra i en viss situation eller för en viss klient.

Att gå i linje med organisationen

Ett återkommande tema i intervjuerna med socialsekreterarna är hur de väljer att agera när det kommer till situationer där riktlinjerna går emot vad de själva hade velat göra när det kommer till klienternas bästa. CK berättar i sin intervju att beroende på vad man pratar om när man menar klienternas bästa så är det lättare eller svårare att arbeta på det sätt hon hade velat. När det kommer till att bevilja ansökningar och betala pengar till klienter har hon inte möjlighet att alltid göra det hon anser hade varit bäst för klienterna, berättar CK. Hon berättar dock även om

ett fenomen som hade kunnat gå att tolka som att hon lärt sig att utföra sitt arbete på ett sätt som tillåter att hon använder sig av skön:

Nu när man jobbat en längre tid är det inte lika ofta uppstår sådana situationer där jag känner att jag hade kunnat göra mer, det gjorde det mer i början [...] [I]stället för att de bara ansöker om något från ingenstans och bara kommer in med ett papper till mig där de vill ha någonting, så pratar vi om det innan och funderar på hur vi ska göra för att få det att funka.

(CK)

CK ger uttryck för att något har förändrats sedan hon började arbeta med ekonomiskt bistånd, och att det inte uppstår lika många situationer där hon känner att hon hamnar i situationer där hon känner sig hindrad att göra det hon själv känner är bäst för klienten. Frågan är varför denna förändring har skett. Det går att svara på frågan genom att förstå det som att CK har lärt sig de organisatoriska ramarna för sitt arbete och därför kan använda sig av denna kunskap för att bättre kunna hjälpa sina klienter.

OR har också tankar kring detta, och berättar följande kring hennes upplevelser av att fatta beslut i enlighet med vad organisationen anser är korrekt:

[A]lltså vi fattar ju beslut utifrån regler och riktlinjer och så, och då är det inte alltid man har utrymme att tänka 'vad är det som gynnar klienten mest?' om det är klart och tydligt vad riktlinjerna eller reglerna säger[.]

(OR)

Det OR säger här går att förstå som att vad organisationen anses vara rätt och riktigt i arbetet tar över det OR själv känner som yrkesverksam är bäst. OR fortsätter dock med att berätta att hon även känner att hon kan ta det beslut som gynnar hennes klienter mest. Hon säger att "oftast, kan man säga, så sammanfaller det med var som är menat, alltså vad reglerna och riktlinjerna säger." Här kan man också ställa sig frågan till varför detta sker. Är det så att OR:s åsikter råkar sammanfalla med organisationens riktlinjer, eller är det något hon anpassat sig till efterhand? OR ger uttryck för en ambivalens när det kommer till hennes möjlighet att göra det som är bäst för hennes klienter. Hennes svar kan till och med tolkas som motstridiga, då hon både säger att hon inte alltid har utrymme till att tänka på vad som är bäst för hennes klienter samtidigt som hon säger att har detta utrymme. Detta går att förstå som att det är avgränsningar av arbetet, alltså en

organisatorisk aspekt, som krockar med hennes tankar kring vad hon önskar att hon hade kunnat göra i en ideal värld, alltså tankar om performativitet. Hon uttrycker slutligen att ”det bildar en frustration, det bildar också en oro för att man inte följer riktlinjen, men till slut tvingas man ändå för att ledningen insisterar helt enkelt.”

Det verkar alltså som att det är de organisatoriska aspekterna och avgränsningarna som vinner i slutändan, något som även JH ger uttryck för. JH säger följande om hur det är regelverket och riktlinjerna som väger tyngst när det uppstår en konflikt mellan vad en klient vill och vad regelverket säger:

Ja. Absolut. I grund och botten är det absolut regelverket, för vi jobbar ju primärt efter regelverket. (JH)

Sammantaget har socialsekreterarna i studien många tankar och funderingar kring hur riktlinjer, regelverk och lagar bestämmer i slutändan. Det framstår alltså som att de organisatoriska aspekterna är det som väger tyngst i slutändan när det kommer till socialsekreterarna och deras möjlighet att agera utifrån vad de anser är klienternas bästa.

En vilja att göra klientens bästa som performativ aspekt av arbetet

Ett genomgående tema som framkommer i intervjuerna med socialsekreterarna är att de har en vilja att göra det som är bäst för sina klienter, och att detta är något man som socialarbetare har med sig som en grundinställning. Det framkommer dock även att socialsekreterarna upplever att de inte alltid har förutsättningarna att göra det de hade önskat. CK berättar följande när hon får frågan om hon känner att hon alltid gör det som är bäst för sina klienter:

Man strävar ju alltid efter det, men sen om man alltid lyckas med det[...] Jag skulle väl ändå säga att jag försöker, att jag känner att jag gör så gott jag kan. [...] Jag tänker att jag alltid försökt göra det bästa för klienten[.] (CK:)

Av citatet ovan går det att utläsa att det är viktigt för CK att hon känner att hon i alla fall försökt göra det som är bäst för sina klienter, även om hon kanske inte alltid lyckas. Detta går att se som CK:s tankar kring den sortens socionom hon vill vara och hur hon gör själva det sociala arbetet, alltså en performativ aspekt på det

sätt som Dellgran (2016, s. 253) beskriver. JH har också tankar i linje med detta som handlar om hur hon som socialarbetare tänker kring sitt arbete. Hon berättar följande i sin intervju:

”Man vill ju hjälpa klienten på bästa sätt, såklart. Det är väl något jag har med mig i arbetet, att jag försöker bemöta varje klient med respekt oavsett vad. Jag försöker hjälpa klienten var klienten befinner sig just nu[...] Det är klart jag strävar efter att klienten ska få det bästa.” (JH)

Det går att förstå JH:s svar, precis som CK:s, som ett uttryck för tankar kring de performativa aspekterna av arbetet. JH uttrycker en vilja att alltid göra det som är bäst för sina klienter och det framstår som grundläggande för henne att hon alltid försöker hjälpa sina klienter på det sätt hon tänker är bäst för dem. Det går att förstå JH:s svar som att hon ser det som en del av det performativa att vara socialarbetare att vilja hjälpa sina klienter på bästa sätt. Hon beskriver dock vidare en svårighet med att ha denna vilja att göra klientens bästa när man arbetar med ekonomiskt bistånd. Hon uttrycker sig på följande sätt:

[D]et är klart att jag gör allt för att det ska gynna klienterna [...] men som du vet så jobbar jag med myndighetsutövning [...] Ibland är det ju så att någon får avslag, och jag vet inte riktigt om kan jag säga att det alltid är till klientens bästa... (JH)

Av JH:s svar går att utläsa att det sker en krock mellan hennes egna tankar kring vad som är rätt att göra och det hennes arbete innebär. En del av arbetet och de organisatoriska aspekterna är att ge avslag till sina klienter om det är korrekt, och hon ser att dessa avslag inte alltid är till sina klienters bästa. Samtidigt uttrycker hon att hon alltid vill göra det som är bäst för sina klienter. Det verkar som att detta leder till en ambivalens hos JH där hon å ena sidan inser att hon behöver göra vissa saker i sitt arbete, men där hon å andra sidan kanske inte alltid håller med om att det är rätt sak att göra. Det går att tolka detta som att hon brottas med vissa organisatoriska aspekter av arbetet.

Av citaten i detta avsnitt går det att utläsa att de intervjuade socialsekreterarna har tankar kring hur de ser på sig själva, sitt arbete och hur de tycker att en socialsekreterare bör vara. Både JH och CK uttrycker att de, även om de kanske inte alltid lyckas eller har möjligheten till det, i alla fall försöker göra det som är

bäst för klienten. Det går att se detta som tankar kring performativa aspekter av arbetet, alltså hur de faktiskt gör när de utför sitt arbete. Det framstår som viktigt för socialsekreterarna när de känner att de i alla fall försökt uppnå vad de själva anser vad en socialsekreterare bör göra. Att de har ambitionen att göra vad som är bäst för klienten går att förstå som en del av det performativa i arbetet, och det verkar vara ett sätt för socialsekreterarna att förhålla sig till vad organisationen kräver av dem.

Kapitel 6 Avslutande diskussion och slutsatser

Genom en kvalitativ intervjustudie har jag kunnat undersöka socialsekreterares tankar och åsikter kring klientens bästa och vilken möjlighet de har att fatta beslut som de själva anser är bäst för klienten. Nedan kommer jag att använda mig av ett professionsteoretiskt tankesätt för att vidare analysera och dra slutsatser kring socialsekreterarnas tankar.

Att inte följa riktlinjer – godtycklighet eller användande av professionell kunskap?

Något som framkom tydligt i intervjuerna med socialsekreterarna är att riktlinjer på arbetsplatsen är något påtagligt och närvarande som påverkar deras dagliga arbete. Riktlinjer ramar in deras arbete och det är i mångt och mycket inom detta utrymme som socialsekreterarna upplevde att de hade möjlighet att fatta de beslut som skulle vara bäst för klienten. Vissa av socialsekreterarna såg riktlinjerna mestadels som ett stöd att luta sig mot när de inte själva var säkra på vad de tyckte var bäst för en klient i en viss fråga. Andra socialsekreterare såg riktlinjerna som något begränsande och något som gjorde att de inte kunde fatta de beslut de önskade, eller arbeta på det sätt som de själva kände hade varit bäst för deras klienter.

En grundtanke med myndighetsutövning är att det ska vara rättssäkert och att det inte ska spela någon roll vilken specifik socialsekreterare du är i kontakt med som klient – du ska ändå få en rättvis bedömning. Samtidigt finns det en förståelse för att alla klienter inte är likadana, men att arbetet ska genomsyras av likabehandling. Det går att se riktlinjer inom en organisation och på en myndighet som ett verktyg för att säkerställa att denna rättssäkerhet uppfylls. Samtidigt ges socialsekreterarna ett visst handlingsutrymme att ta beslut när det kommer till vad

som hade varit bäst för deras klienter. Vad innebär det då egentligen när en socialsekreterare väljer att genom kreativt beslutsfattande kringgå den eller kanske till och med väljer att helt och hållet bortse från den? Skön innebär delvis att en yrkesutövare använder sin kunskap till att välja mellan olika tillåtna handlingsalternativ, men det innebär även att yrkesutövare har fått befogenhet att fatta rimliga beslut utifrån sin kunskap. Detta går att tolka detta som en motstridighet, och det går att se det som både positivt och negativt. Det går att se det som att socialsekreterarna upprätthåller en plikt gentemot sina klienter genom att alltid se till deras bästa, oavsett vad riktlinjer säger. Det går även att se det som att det skapar en godtycklighet i beslutsfattandet, och att rättssäkerheten i arbetet därför går förlorad. Vad händer till exempel om samtliga socialsekreterare väljer att bortse från existerande riktlinjer och alltid fattar de beslut som de anser är korrekta, men att dessa beslut skiljer sitt vitt åt på grund av ideologiska eller generella värderingar?

Flera av socialsekreterarna uttryckte dock även att det alltid är lagen och riktlinjen som bestämmer i slutändan, och att man som socialsekreterare tvingas att anpassa sig på grund av att pressen från ledningen är för stor. Detta är i sig intressant att analysera och sätta i ett större perspektiv. Om arbetet, som flera socialsekreterare uttryckte, alltid ämnar att i slutändan göra vad som är bäst för klienten, vad innebär det då om en ny riktlinje införs som gör att beslut nu ska tas annorlunda, som riktlinjerna kring busskort som tas upp av en av socialsekreterarna? Innebär detta att det nu ändrats från dag till dag vad som faktiskt är bäst för klienten? Bör socialsekreterarna acceptera förändringar av riktlinjer som en del av det organisatoriska uppdraget? Vilken roll spelar socialsekreteraren här – rollen som representanten för organisationen, eller den som bör reagera å klientens vägnar? Vad som är det professionella att göra i en sådan situation kan komma att bero på om de organisatoriska eller performativa aspekterna väger tyngst.

Ambivalens och professionalism, går det?

Genom socialsekreterarnas svar har jag fått en inblick i hur det är att arbeta för klienters bästa inom ett fält som omgärdas av lagar, riktlinjer och regler. Under arbetet och analysen med socialsekreterarnas intervjuer har ett tema stått ut bland mängden, och detta tema är ambivalens. Nationalencyklopedin (2020) definierar ambivalens på följande sätt: ”kluvenhet, vacklan (mellan intressen), konflikt mellan motstridiga impulser, känslor eller föreställningar.” Jag anser att ordet ambivalens går att använda väl för att beskriva många av de tankar framkommit i undersökningen, och nedan kommer jag att diskutera detta vidare.

Socialsekreterarna uttrycker återkommande i intervjuerna att de ser både positiva och negativa aspekter när det kommer till deras förutsättningar att göra det som är bäst för klienterna. Ett exempel på detta är riksnormen, som socialsekreterarna som grupp är kluvna inför, men där även några av dem uttrycker att de inte vet hur det annars skulle fungera om riksnormen inte fanns. De verkar alltså inte ha en egen uppfattning om alternativa lösningar för hur ekonomiskt bistånd hade kunnat utformas. Detta är intressant ur ett professionsteoretiskt perspektiv, då det går att se detta som exempel på hur dessa socialsekreterare verkar helt och hållet anamma den organisatoriska professionalismen i detta fall. Detta är trots det faktum att vissa av socialsekreterarna känner att riksnormen ibland tvingar dem att fatta beslut som går emot vad de själv anser är bäst för deras klienter.

Frågan är om den ambivalens som socialsekreterarna uttrycker inför de situationer där olika sorters professionalitet krockar är ett uttryck för professionalitet eller oprofessionalitet. Kanske är det så att ambivalens är ett uttryck för professionalitet, för det betyder att socialsekreterarna använder sig av den kunskap de har för att reagera på att något inte står helt rätt till, även om de kanske inte direkt kan sätta fingret på vad. Kanske är ambivalens ett uttryck för oprofessionalitet, då det innebär att de inte alltid utför det arbete som de är anställda för att göra enligt de ramar om organisationen de arbetar för har satt upp. Samtidigt har de blivit delegerade att fatta vissa beslut om klienters var situationer är unika och individuella.

Kanske är ambivalens en performativ aspekt av det sociala arbetet som innebär att man som socialarbetare alltid ska vara medveten om att de beslut man fattar kanske inte är det helt rätta beslutet att fatta. Avslag och ogynnande beslut kan

överklagas av klienter och det är då upp till socialsekreterarna att ta emot denna överklagan och möjligtvis ompröva beslutet. Skulle det gå att göra en rättvis bedömning av överklagan om man är övertygad om att det initiala beslutet är helt och hållet korrekt? En ambivalens inför arbetet och de riktlinjer, lagar och regler som ramar in det går även att förstå som en sorts ödmjukhet, vilket jag kan se som en behövd egenskap hos socialarbetare.

Av min undersökning framgår att det är komplicerat för socialsekreterare att finna exakt var gränsen ska dras mellan de olika sorters professioner de borde luta sig mot i vilken situation. Det verkar vara i samband med denna gränsdragning som ambivalensen uppstår och går att å ena sidan förstå detta som en ödmjukhet inför arbetet och klienterna, men å andra sidan som en slags godtycklighet i beslutsfattande.

Avslutande tankar

Min undersökning av socialsekreterares upplevelser när det kommer till möjligheten att göra det de anser är bäst för klienten i sitt arbete har gett mig en större förståelse för det komplexa utrymme som socialsekreterarna verkar inom. Det är ett ämne som inte verkar vara allt för beforskat och under denna studies gång har jag insett att jag gärna undersökt detta ämne vidare i framtiden. Det hade till exempel varit intressant att undersöka socialsekreterarnas tankar utifrån etiska ställningstaganden.

En sak som framkom i vissa av socialsekreterarnas svar, men som jag inte hade möjlighet att undersöka vidare inom ramen för denna uppsats, är hur deras tankar kring vad som var bäst för klienten sammanföll med vad arbetsplatsen ansåg var bäst. Samtidigt uttryckte de även att de inte alltid hade möjlighet att göra det de ansåg var bäst för klienten. Det jag hade velat undersöka är varifrån dessa tankar kring vad som är bäst för klienten kommer ifrån, och om de påverkas av var de arbetar någonstans.

Referenslista

- Akademikerförbundet SSR, 2017. *Etik i socialt arbete - etisk kod för socialarbetare*, Stockholm: Akademikerförbundet SSR.
- Akademikerförbundet SSR, 2020. (hämtad 23/5-20). *Bli auktoriserad socionom*. Tillgänglig på: <https://akademssr.se/yrkesfragor/socionom/socionomauktorisering>
- Christoffersen, S. A, 2017. Integritetszonen - gränser och övergrepp. i: Svein Aage Christoffersen, red. *Professionsetik*. Malmö: Gleerups Utbildning, ss. 115-137.
- Dellgran, P, 2016. Socionomer som profession. i: Anna Meuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Markus Knutagård, red. *Socialt Arbete - En Grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur, ss. 251-270.
- Dworkin, R, 1978. *Taking Rights Seriously*. Cambridge: Harvard University Press.
- Egidius, H, 2011. *Etik och profession - i en tid av ökande privatisering och myndighetskontroll*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Grimen, H & Molander, A 2008. Profesjon og skjønn. i: Lars Inge Terum & Anders Molander, red. *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget AS, ss. 179-194.
- International Federation of Social Workers, 2014. (hämtad 22/5-20). *Global Definition of Social Work*. Tillgänglig på: <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/>
- International Federation of Social Workers, 2018. (hämtad 22/5-20) *Global social work statement of ethical principles*. Tillgänglig på: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Meuwisse, A & Swärd, H, 2016. Vad är socialt arbete?. i: Anna Meuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Markus Knutagård, red. *Socialt Arbete - En Grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur, ss. 29-125.
- Molander, A, 2011. Efter eget skön: om beslutsfattande. *Socialvetenskaplig Tidsskrift*, Volym 4, ss. 320-332.
- Nämnden för socionomauktorisering, 2020. (hämtad 23-05-2020). *Socionomauktorisering*. Tillgänglig på: <http://www.socionomauktorisering.se/>
- Riksdagen, 1979. (hämtad 23-05-2020). *Regeringsens proposition 1979/80.1 om socialtjänsten*. Tillgänglig på: <http://data.riksdagen.se/dokument/G3031/html>
- Riska, E. 2011. Hälsoprofessioner: Teoretiska perspektiv och forskningstrender. *Socialvetenskaplig tidsskrift*, Volym 4, ss. 268-282.
- Socialstyrelsen, 2019. (hämtad 24/5-2020). *Riksnormen för försörjningsstöd*. Tillgänglig på: <https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/ekonomiskt-bistand/riksnormen/>
- Socialtjänstlag, SFS 2001:453, Socialdepartementet
- Svensson, L. G, 2019. Profesjon og organisasjon. i: Anders Molander & Lars Inge Terum, red. *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget AS, ss. 130-141.

Svensson, L. G, 2011. Profession, organisation, kollegialitet och ansvar. *Socialvetenskaplig tidsskrift*, Volym 4, ss. 301-318.

Svensson, K, Johnsson, E & Laanemets, L, 2014. *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur,

Terum, L. I & Molander, A, 2019. Profesjonsstudier - en introduksjon. i: Anders Molander & Lars Inge Terum, red. *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget AS, ss. 13-27.

Bilaga 1 Intervjuguide

Inledande/komma igång

Hade kunnat berätta lite om din erfarenhet av socialt arbete?

Hur många år har du arbetat som socionom?

Hur länge har du arbetat med ekonomiskt bistånd?

Klientens bästa

När jag säger ”klientens bästa”, vad tänker du då? / Hade kunnat beskriva dina tankar kring klientens bästa?

Känner du att du kan göra det du tycker är klientens bästa när du arbetar med ekonomiskt bistånd?

Om nej -> Vad är det som hindrar dig från att göra det?

>Önskar du att du hade kunnat göra det?

>Vilka förändringar tycker du behöver göras eller borde göras för att tillåta dig att göra det som är bäst för klienten?

Om ja -> Vad är det som tillåter dig att göra det?

Vad tycker du är klientens bästa?

Upplever du att det kan bli krockar mellan det som arbetsplatsen förväntar sig att du ska göra och det du själv anser är klientens bästa?

Vad anser du om riksnormen?

Vem bestämmer?

Vad är det som avgör vad som är klientens bästa?

Vad anser du borde avgöra vad som är klientens bästa?

Anser du att du har handlingsutrymme att göra det som är bäst för klienten?

Vad tänker du kring riktlinjer och lagar som kanske inskränker på klientens bästa?
(ledande fråga?)

Känner du att du har handlingsutrymme att gå emot riktlinjer på arbetsplatsen om du anser att detta borde göras för att det är bäst för klienten?

Hur stor roll spelar riktlinjer på arbetsplatsen?

Hur stor roll spelar lagstiftning?

Hur stor roll spelar det klienten själv tycker?

Hur stor roll spelar det du tycker?

När du tar beslut i ditt arbete med ekonomiskt bistånd, brukar du fundera på vad som är bäst för klienten?

Brukar du fundera på vad som är bäst för klienten i ditt dagliga arbete?

Brukar ni prata på arbetsplatsen om vad som är bäst för klienten?

Brukar du prata med dina kollegor om vad som är bäst för klienten?

Finns ett "samtal på arbetsplatsen" om vad som är bäst för klienten?