



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Professionalism och alienation

- En kvalitativ studie om organisationsstyrning och professionella förutsättningar inom ekonomiskt bistånd

Samer Hamdoun

Kandidatuppsats

VT 2022

Handledare: FD Mikael Sandgren

Author: Samer Hamdoun

Title: Professionalism och alienation – En kvalitativ studie om organisationsstyrning och professionella förutsättningar inom ekonomiskt bistånd

Supervisor: Mikael Sandgren, university lecturer

Assessor: Andres Östnäs, university lecturer

Swedish public management, including the management of social work organizations, has undergone radical changes. In the areas where the changes have been studied, these have been shown to have a direct impact on the social worker's professionalism and working conditions. Therefore, the aim of this study has been to understand how social workers reason about the conditions for conducting professional social work in financial assistance. The study has been conducted through semi-structured interviews with six Swedish social workers from financial assistance organizations in different municipalities. The collected material has been analyzed with help of C. Wright Mills' development of the term "alienation", and Julia Evetts' use of the terms "organizational professionalism" and "occupational professionalism". The results of the study show that the dominant professional conditions within the organizations of the study participants are organizational-professional which affects the occupational-professional action opportunities. The study participants manage their discretion in different ways, among which different working conditionings associated with the market-inspired control are made visible. These conditionings are expressed in forms of intellectual alienation, self-alienation, and the so-called fetish of objectivity.

Key words: financial assistance, discretion, organizational professionalism, occupational professionalism, alienation, self-alienation, fetish of objectivity.

Nyckelord: ekonomiskt bistånd, handlingsutrymme, organisationsprofessionalism, yrkesprofessionalism, alienation, självalienation, objektivitetens fetisch.

Förord

TILL MINNE AV BASSEL AL-AARAJ

Bekvämligheter har aldrig producerat en stark vilja. När livet är som svårast behöver du veta att det är starten för bättre tider. Idag är din bästa dag, eftersom du idag är närmare ditt mål än du någonsin varit.

Jag vill tacka gud som orsakade tusen omständigheter för att jag ska uppnå det jag bad honom om. Jag vill tacka min mamma för hennes oändliga och villkorslösa givande. Jag vill tacka mina barn som på sitt sätt bidragit till detta. Jag vill tacka min bror, den bland få jag sträcker handen till när jag behöver hjälp. Jag vill tacka min syster som vid början av mina studier hjälpte mig att lära mig akademiskt skrivande.

Jag vill tacka mina lärare, från nollan till universitetet, med undantag för vissa. Jag vill tacka min handledare Mikael Sandgren för hans enorma tålamod och generositet.

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	4
1. Problemformulering.....	5
2. Syfte och frågeställningar	6
3. Kunskapsläget.....	6
3.1 Evidensbasering & standardisering inom socialt arbete	7
3.2 Styrningsideal & arbetsbelastning.....	8
3.3 Medborgar-konsument-perspektiv inom offentlig styrning	9
3.4 Kontroll eller handlingsfrihet?	10
4. Metod & material.....	11
4.1 Metodologiska överväganden	11
4.2 Urval.....	12
4.3 Metodens tillförlitlighet.....	13
4.4 Forskningsetiska överväganden	15
4.5 Bearbetning och analys	16
5. Teoretiska utgångspunkter.....	18
5.1 Yrkesprofessionalism & organisationsprofessionalism	18
5.2 Alienation	19
6. Resultat & analys.....	22
6.1 Organisationsstyrning och professionella förutsättningar inom ekonomiskt bistånd.....	22
6.2 Socialarbetarens roll inom ekonomiskt bistånd	25
6.3 Socialarbetarens handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd.	30
7. Sammanfattning & avslutande diskussion.....	35
7.1 Sammanfattning	35
7.2 Diskussion	37
8. Referenser.....	39
Bilagor.....	41
Bilaga 1 - Informationsbrev	41
Informationsbrev	41
Bilaga 2 - Intervjuguide.....	42

1. Problemformulering

Implementeringen av New Public Management (i fortsättningen NPM) i Sverige har fört med sig stora och omfattande förändringar för organiseringen av välfärden och bidragit i en ny riktning för svensk välfärdsstat. Denna implementering har skett i strävan efter att införa reformer som ämnats bidra till en mer effektiv hantering av offentlig verksamhet. Detta har inneburit en marknadsorientering av offentlig sektor genom bland annat offentlig styrning enligt marknadsekonomiska principer och privatisering av delar av välfärden. Marknadsinspirerade inslag har till följd kommit att uppmärksammas i stor utsträckning inom den offentliga sektorns olika arenor samt på olika nivåer, såväl på regional- och kommunalpolitisk nivå som på organisationsnivå (Vamstad 2015:58ff.).

Socialtjänsten hör till det kommunala ansvaret. Trots detta samt trots olika politiska riktningar för olika kommuner, påverkas denna av den socialpolitik som bedrivs på statlig nivå. Detta beror på statens lagstiftande makt, förmågan att påverka socialtjänsten i olika kommuner genom olika incitament och riktlinjer som förmedlas genom Socialstyrelsen samt genom det statliga stödet som riktas mot specifika åtgärder och aktiviteter. Ekonomiskt bistånd är ett exempel på detta samspel och en del av socialtjänsten som beskrivs indirekt påverkats av reformerna. Samtidigt är området blygsamt utforskat när det gäller anpassningarna till den nya offentliga styrningen (Bergmark 2015:124ff.).

Bland andra företeelser som härleds till dessa anpassningar är specialiseringen som skett inom ekonomiskt bistånd och som är menad att göra arbetet kontrollerbart och kostnadseffektivt, samt ge arbetsprocedurerna en större legitimitet, genom att specificera målen och arbetsuppgifterna. Specialiseringen har gått ut på att avgränsa arbetet till de ”viktiga kunskaperna” och utesluta kunskaper som bedöms vara onödiga att besitta. Specialistkompetensen har emellertid kommit att begränsas till generella förståelser på sociala problem och fattigdom samt till administration. Trots effektiviteten specialiseringen kan bidra med kan den därför samtidigt ha påverkan på förmågan till flexibilitet och perspektivrikedom i arbetet med ekonomiskt bistånd (Bergmark 2015:124ff.).

Uppfattningarna om flexibilitet och handlingsfrihet i socialt arbete är olika bland olika utforskare. Fil. doktor i socialt arbete Martinell Barfoed (2014:19) menar att flexibilitet krävs för en adekvat anpassning av det sociala arbetets intervention samt att standardiseringen av arbetsprocedurerna som får allt större inflytande inom området kan resultera i mindre gynnande resultat. I sin tur konstaterar professor i socialt arbete Peter Dellgran att flexibiliteten (2016:265ff.) är en viktig komponent i det sociala arbetet. Han menar att avsaknaden av denna

utgör ett hot mot socialarbetarens legitimitet, status och autonomi. Dellgran (2016:265ff.) hävdar därför att arbetsätt som saknar hänsyn till behovet av handlingsfrihet och som läggs fram som professionaliserande av socialarbetaren är samtidigt de-professionaliserande. I kontrast till denna uppfattning finns forskning som säger att större handlingsmöjligheter i arbete inte nödvändigtvis behöver innebära att arbetet blir mer professionellt eller adekvat. Tvärtom menar till exempel Fil. doktor i socialt arbete Ingrid Byberg (2002:238ff.) att mer avgränsat och kontrollerat bidrar med mindre felaktigheter samt högre grad av kostnadseffektivitet, tillgänglighet och rättssäkerhet, vilka enligt henne är bland andra indikationer på professionellt socialt arbete (ibid).

Utgångspunkten i denna studie är således att ekonomiskt bistånd berörs av förutsättningar, vilka forskningen varken står enig kring dess effektivitet eller legitimitet, och som härleds till styrningsformer som fått större popularitet inom socialt arbete. Därför är det av intresse att undersöka styrningsformerna för ekonomiskt bistånd samt vilka förutsättningar dessa bidrar med för ett fungerande arbete inom området.

Vilka möjligheter finns för att utföra ett adekvat arbete inom ekonomiskt bistånd? Vilka andra aspekter av den nya offentliga styrningen som synliggjorts inom andra välfärdsområden kan hittas inom ramen för ekonomiskt bistånd? Hur påverkar dessa faktorer arbetet med ekonomiskt bistånd och hur väljer socialarbetare att förhålla sig till dessa? Dessa områden kan vara fruktbara att närma sig för att skapa en förståelse av styrningen av ekonomiskt bistånd som en offentlig välfärdsverksamhet samt vad denna har för effekt på arbetet.

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är *att förstå hur socialarbetare resonerar kring förutsättningarna för att bedriva ett professionellt socialt arbete inom ekonomiskt bistånd.*

För att uppnå syftet med studien kommer följande frågor att besvaras genom studiens delar:

1. *Hur beskriver socialarbetare inom ekonomiskt bistånd sina professionella förutsättningar?*
2. *Hur beskriver socialarbetare inom ekonomiskt bistånd sin roll i arbetet?*
3. *Hur resonerar socialarbetare inom ekonomiskt bistånd kring sitt handlingsutrymme?*

3. Kunskapsläget

För att ge en bild över kunskapsläget har jag sökt efter avhandlingar, forskningsrapporter, forskningsartiklar och forskningsöversikter genom databaserna Lubsearch, Libris, Google Scholar samt Swepub. Ord som användes i sökningen är bland annat ”ekonomiskt bistånd”,

försörjningsstöd, socialbidrag, ”New Public Management”, NPM, standardisering, evidensbaserad, effektivisering, specialisering, ändrad styrning, occupational stress, utbrändhet, ”kvalitativt socialt arbete”, ”kvantitativt socialt arbete”, ”organisatorisk professionalism”, yrkesprofessionalism, avprofessionalisering, deprofessionalisering. Flera av dessa begrepp har under gången av min socionomutbildning haft en stark koppling till den nya styrningen och dess konsekvenser på socialt arbete samt bidragit till flerdimensionella analyser av denna styrning. Samtidigt har dessa begrepp varit användbara för att förstå de professionella förutsättningarna inom vårt samtida sociala arbete. Därav anser jag att innebörden i dessa begrepp och termer kan bidra till en nyanserad kunskapsbild över ämnet jag vill studera och således även till att uppnå syftet med denna studie.

Några tidigare studier med särskilt fokus på reformernas effekter på ekonomiskt bistånd kunde jag inte hitta. Utöver praktiska faktorer i sökprocessen kan detta bero på en rad olika anledningar, bland annat på kunskapsbristen som finns inom området och som beror på att reformerna främst omfattat andra områden av individ- och familjeomsorgen samt omsorgen för funktionshindrade och äldreomsorgen (Bergmark 2015:124ff.). Därav har det i stället tagits stöd av bland annat forskning som berör styrningsreformerna inom andra socialtjänstområden både för att hitta adekvata angreppssätt på ämnet samt för att rikta studien mot de aspekter av olika styrningsformer som visar sig vara gynnande för studiens syfte (jfr. Bryman 2018:136f.).

3.1 Evidensbaserad praktik & standardisering inom socialt arbete

Evidensbaserad praktik (i fortsättningen EBP) inom socialt arbete är ett koncept som hanteras olika bland olika intressenter och aktörer. Evidensbaseringen utgår vanligtvis från tre olika faktorer; vetenskaplig kunskap, praxis samt brukarens erfarenheter och behov. Dock finns olika uppfattningar inom det sociala arbetets olika områden och verksamheter om olika evidensstyrkor och vilken typ av evidens som skall prioriteras i relation till den andra (Bergmark, Bergmark & Sundström 2011:48).

Fil. doktor i socialt arbete Andreas Liljegren samt professor i arbetsvetenskap Karolina Parding (2010) närmar sig den nya styrningens roll i evidenshierarkin samt dess påverkan på de professionella förutsättningarna inom socialt arbete. I syfte att kunna effektivisera det sociala arbetet genom att förebygga felaktigheter och skapa tydliga riktlinjer implementeras olika arbetssätt samt bedömnings- och utvärderingsmetoder som ofta bygger på standardiserad kunskap. Forskarna menar att socialarbetarens tysta kunskap kan förbigås i förhållande till denna kunskap som inom organisationerna börjar anses ha en högre empirisk status och

utformar en stor del av arbetet (Liljegren & Parding 2010: 276ff.). Liljegren & Parding problematiserar företeelsen och konstaterar att detta gett upphov till nya arbetslinjer och professionella förutsättningar anpassade efter denna standardisering. Dessa förutsättningar möter inte alltid behovet av flexibilitet och perspektivmångfald inom socialt arbete. De menar att det sociala arbetet kan styras på olika sätt men inom de professioner där det arbetas med problem som behöver individuella bedömningar kan standardkunskap som tas som utgångspunkt för definitionen av olika problem begränsa arbetet med dessa (Liljegren & Parding 2010:282ff.).

Likt Liljegren & Parding ser även docent i socialt arbete Lina Ponnert samt professor i socialt arbete Kerstin Svensson (2016:594ff.) en relation mellan marknadsanpassningarna, evidensbaseringsrörelsen samt standardiseringen av det sociala arbetets procedurer. De menar att standardiserade arbetsprocesser inom det sociala arbetet är snarare en kundorientering än en klientorientering. Skillnaden mellan dessa är att den förstnämnda syftar till att behandla klienter som fasta kategorier medan det andra innebär att bedömningar anpassas till enskilda klienter (ibid). Därför menar de att detta sätt att se på socialt arbete sällan reflekterar den sociala komplexiteten.

Utöver kostnadseffektiviteten, menar författarna, att det finns ytterligare motiv för standardiseringen inom socialt arbetet. Trots att standardiserade manualer kan brista i vissa avseenden kan dessa demonstrera en viss vetenskap och yrkesmässig status samt ge socialarbetaren legitimitet som länge varit ifrågasatt. Därför ter sig standardiseringen avlastande för en del av det professionella ansvaret och något som medför socialarbetaren en känsla av trygghet i sin professionella roll. Ponnert & Svensson (2016:594ff.) menar därför att trygghetskänslan skyddar socialarbetaren snarare än klienten. Denna trygghetskänsla kan enligt författarna vara en förklaring till det svaga ifrågasättandet som riktas av socialarbetare mot standardiseringen samt en del av motiven till dess popularitet. Trots trygghetskänslan som följer känslan av att man gör rätt arbete beskrivs socialarbetare emellertid uppleva otillräcklighet i sin professionella roll med hänvisning till den spänning som uppstår mellan behovet av flexibilitet i arbetet och de verktyg som ges av organisationerna (ibid).

3.2 Styrningsideal & arbetsbelastning

Kunskap om problemlösningar som anammas inom det sociala arbetets organisationer är dock av flera andra faktorer som formar socialarbetarens handlingsutrymme. Fil. dr i socialt arbete Teres Hjärpe (2020) menar att tidsaspekten och arbetsmängden är ytterligare faktorer som

spelar in i detta avseende, eftersom även dessa kan ha en direkt påverkan på arbetsresultaten. Hjärpe konstaterar att produktivetskraven och tidsstyrningen inom socialt arbete kan resultera i att socialarbetare kompromissar mellan den tid de har till sitt förfogande och kvaliteten på arbetet som utförs (Hjärpe 2020:209ff.). Utöver handlingsutrymmet som formas runt tidsaspekten, har Hjärpe även kunnat identifiera olika mätkulturer som enligt henne samexisterar med tidsstyrningen av det sociala arbetet (ibid). Arbetskulturer får sin form och utvecklas efter en samtidig konstruktion om vad som är legitim kunskap eller mer legitim än andra. När en viss kunskap anammas inom en viss expertis utvecklas nya sanningsuppfattningar som ger upphov till olika kulturer i form av nya arbetsformer och olika förhållningssätt till dessa arbetsformer (ibid). Mätning och kvantifiering av aktiviteter är strategier som anammas inom socialt arbete för att göra det mer målstyrt och kostnadseffektivt genom att uppmärksamma det som enligt siffrorna betraktas som tids- och resursspill och således kunna åtgärda detta. Mätkulturerna Hjärpe identifierar har i sin tur utvecklats enligt en konstruerad kunskaphierarki i vilken kvantifiering har högst legitimitet. Utifrån Hjärpes iakttagelser demonstreras de kulturella mönstren på olika sätt, bland annat genom att socialarbetare ser på sitt arbete utifrån en kvantifieringslogik, genom att socialarbetare tar beslut som är distanserade från deras subjektiva och erfarenhetsbaserade argument, samt genom ett motstånd som kan visa sig bland de socialarbetare som förespråkar en praktik av mer kvalitativ karaktär (ibid).

Produktivetskraven hänvisar Wanja Astvik, Jonas Welander & Robert Larsson (2020) till marknadsinspirerade styrningsformer och menar att dessa syftar till ett maximalt utnyttjande av socialarbetarens arbetsförmåga. Utöver avsaknaden av autonomi i arbetet har överbelastning inom olika områden inom socialt arbete enligt författarna resulterat i fysisk stress samt moralisk stress över vidtagna åtgärder socialarbetare haft för lite inflytande i, något de menar varit i flera fall bidragande till att avhoppande socialarbetare valt att lämna sina jobb (ibid).

3.3 Medborgar-konsument-perspektiv inom offentlig styrning

Professor inom organisationsteori, affärspolitik och affärsetik Marianna Fotaki (2011) menar att resultatstyrning och kostnadsfokus även kommit att forma samarbetet offentliga organisationer emellan. I sin studie om marknadsorienteringen av välfärden i England och Sverige analyserar Fotaki den nyliberala politiska diskursens effekter på det praktiska arbetet inom hälso- samt socialvården. Hon menar att det har pågått en fragmentering av offentliga organisationer i syfte att systematisera samarbetet mellan dessa (Fotaki 2011:943). Denna

fragmentering beskrivs dock inte ha lett till en harmoni mellan organisationerna, utan gått ut på att dessa betett sig som privata entreprenörer med egna budget och egna resultat samt som hanterar tjänster mellan varandra i en marknad i vilken välfärdstjänster hanteras som varor. Samarbetsformen mellan organisationerna har lett till förhållningssätt gentemot medborgaren som konsument och medproducent av välfärdstjänster samt gentemot sociala problem som konsumtionshandlingar. En stor del av ansvaret att få denna konsumtionshandling att fungera har därigenom förskjutits åt medborgaren. Fotaki ser samtidigt detta sätt att förhålla sig till sociala problem är en del av individualiseringen av dessa. Hon menar att resultatorienteringen motiveras inom den politiska diskursen med hänvisning till idén om ansvarstagande och suveräna medborgare (Fotaki 2011:942ff.). Dock är den alltmer vedertagna idén om ett individuellt konsumentansvar enligt Fotaki reducerande av medborgargemenskapets innebörd i välfärdssammanhang och gemenskapsansvaret gentemot de som inte klarar att ansvara för sin egen välfärd (ibid).

3.4 Kontroll eller handlingsfrihet?

Ökad kontroll och byråkratisering av det sociala arbetet har inom ovan presenterad forskning lyfts som renodlade element i olika organisationsmönster som följt tillämpningen av den nya offentliga styrningen. Dessa faktorer berör enligt författarna socialarbetarens handlingsutrymme, samarbetet mellan organisationerna samt förhållningssättet gentemot sociala problem. Därutöver finns även de studier som visar fördelarna med kontroll och byråkratisk styrning inom socialt arbete och som är viktig att redovisa för i detta kapitel för att komplettera bilden om professionella förutsättningar inom socialt arbete.

Ingrid Byberg (2002) närmar sig liknande organisationsstrukturers betydelse i försörjningsstödet; dock utan särskilt fokus på marknadsanpassningarna. Hon jämför arbetet på högkostnads- samt lågkostnadskommuner. Hon undersöker på vilket sätt arbetet skiljer sig mellan kommunerna i relation till kommunernas kostnader för försörjningsstöd (Byberg 2002:15). Byberg menar att i de kommuner där arbetet sker enligt maskinbyråkratiska modeller, d.v.s. efter hierarkiska strukturer, centraliserat beslutsfattande till specialister samt efter standardiserade arbetsuppgifter, är kostnaderna lägre, tillgängligheten högre och trivseln bland personalgrupperna högre trots mindre handlingsfrihet (Byberg 2002:238ff.). Däremot är kostnaderna högre, tillgängligheten och rättssäkerheten mindre och personalomsättningen problematisk i de kommuner där arbetet sker enligt professionellbyråkratiska modeller, d.v.s. efter platta strukturer i vilka beslutsfattandet sker genom den operativa personalen och

standardisering av fackkunskaper i stället för arbetsuppgifter (Byberg 2002:238ff.). Byberg hävdar att det är tydligt att ju mer byråkratisk styrningen är desto större är tillgängligheten och rättssäkerheten. Bortom tillgängligheten och rättssäkerheten är andra arbetsuppgifter av flexibel karaktär och som betraktas som ”god service” mer förekommande i högkostnadskommuner. Trots detta är det enligt Byberg inte omöjligt att kombinera flexibilitet och handlingsfrihet med högre grad av rättssäkerhet, något flera högkostnadskommuner gör, dock inte genom byråkratisk kontroll, utan genom att ge ansvaret service/behandling respektive kontroll till olika personer i stället för att byråkratisera, standardisera och specialisera som lågkostnadskommunerna gör. Därför menar Byberg att olika sätt att organisera arbetet inte nödvändigtvis behöver vara motstridiga varandra, utan snarare tvärtom. ” [...] Offentliga organisationer måste såväl vara flexibla som hierarkiska för att verkningsfullt kunna möta den föränderliga omgivningen.”, konstaterar Byberg (2002:239). Samtidigt framför Byberg att ett arbete enligt ”professionella” organisationsstrukturer inte nödvändigtvis behöver innebära att tjänstemännen är professionella samt att arbete med mer byråkratiska inslag inte behöver vara mindre professionellt.

4. Metod & material

I detta kapitel presenteras studiens valda metod samt tillvägagångssättet för materialinsamlingen och analysen av detta material. Till en början lyfts de metodologiska övervägandena som gjordes inför metodvalet och urvalet av respondenter. Sedan diskuteras metodens tillförlitlighet som följs av de etiska övervägandena som gjordes inför metodvalet och -tillämpningen. Slutligen presenteras tillvägagångssättet för bearbetningen och analysen av studiens insamlade material.

4.1 Metodologiska överväganden

Forskningsansatsen i denna studie är vald för att kunna svara mot studiens syfte och frågeställningar (jfr. Bryman 61ff.). Syftet med denna studie är att förstå hur socialarbetare resonerar kring förutsättningarna för att bedriva ett professionellt socialt arbete inom ekonomiskt bistånd. Eftersom studien vill komma åt förståelse och inte mätbara iakttagelser kommer denna förståelse utgöra ett kvalitativt material som kräver att studien sker på kvalitativa premisser (ibid). Detta betyder bland annat att dessa premisser sker genom en induktion som innebär att studien genomförs förutsättningslöst samt att den leder till att dra en

slutsats eller bilda en teori genom det samlade materialet. Eftersom en forskare som driver en kvalitativ forskning inte eftersträvar förståelse och inte generaliserbara resultat, vill man genomföra ett mindre antal djupare observationer (intervjuer, m.fl.). Således möjliggörs inom kvalitativ forskning ett större utrymme för en detaljerad analys av materialet och därav en bättre förståelse, vilket i sin tur också möter syftet med denna studie (Bryman 61ff.). Forskningsansatsen är samtidigt bland andra faktorer som avgör metodvalet. För att metoden i denna studie ska kunna möta studiens karaktär krävs en tillämning av en kvalitativ metod.

Den metod som tillämpas för genomförandet av denna studie är den så kallade semistrukturerade intervjun (intervjuguide i bilaga 2). Metoden väljs både på grund av dess relevans till studiens syfte och frågeställningar samt på grund av dess flexibilitet. Bland annat innebär metoden att forskaren delvis utgår från förutbestämda frågor av en mer allmän karaktär samtidigt som denne kan ändra på ordningsföljden på frågorna eller ställa följdfrågor (Bryman 2018:560ff.). Genom möjligheten till flexibilitet den semistrukturerade intervjun ger forskaren, minskas möjligheten att få inexakta eller bristfälliga svar av respondenterna. Därför anser jag att semistrukturerade intervjuer gör sig till en fruktbar metod vid strävan efter en djupare och mer detaljerad förståelse av hur socialarbetare inom ekonomiskt bistånd resonerar kring sitt arbete.

4.2 Urval

Deltagandeförfrågan i studien publicerades i en Facebook-grupp med namnet ”Socionom” och en annan med namnet ”Vi som jobbar med försörjningsstöd”. Tillsammans med den allmänna förfrågan bifogades även ett informationsbrev (bilaga 1) med mer detaljerad information om deltagandet. Förfrågan som publicerades i grupperna löd som följande:

[...] Hej, Jag skriver min c-uppsats om hur ekonomiskt bistånd samexisterar med New Public Management. Syftet med studien är att förstå hur socialarbetare resonerar om att driva ett professionellt socialt arbete inom ekonomiskt bistånd vars professionella förutsättningar har anpassats till NPM.

Därför behöver jag några goda själar som jobbar med ekonomiskt bistånd runt om i landet och som kan ställa upp för intervju. Intervjun kan ske online, genom ett fysiskt möte eller per telefon. Om du vill delta nås jag via pm, mejl eller telefon. Kontaktuppgifter finns med i bifogat informationsbrev.

Urvalet i denna studie är således målstyrt, eftersom jag vände mig specifik till socialarbetare som är verksamma inom ekonomiskt bistånd samt eftersom grupperna deltagandeförfrågan publicerades i möjliggör tillgång till respondenter från många av Sveriges kommuner. På så sätt har respondenterna i denna studie valts strategiskt eftersom de kan bidra med relevant

material för studiens forskningsfrågor (jfr. Bryman 2018:496ff.). Respondenterna är avidentifierade med fiktiva namn (se forskningsetiska överväganden s. 15) och arbetat olika länge inom ekonomiskt bistånd dessa är:

Elin, socialsekreterare, arbetat 1 år med ekonomiskt bistånd,

Ebba, socialsekreterare, arbetat 5 år med ekonomiskt bistånd.

Leo, socialsekreterare, arbetat 5 år med ekonomiskt bistånd,

Lisa, socialsekreterare, arbetat 6 år med ekonomiskt bistånd,

Beata, socionom, arbetat 8 år med ekonomiskt bistånd samt

Iris, ekonomihandläggare, arbetat 10 år med ekonomiskt bistånd

Praxis för ekonomiskt bistånd kan som tidigare nämnt skilja sig från kommun till annan. En fördel med att intervjua socialarbetare med ekonomiskt bistånd från olika kommuner är att det berikar den samlade empirin med olika nyanser. Den stora tillgången till respondenter med olika arbetsgivare, vilket är behövligt för studiens valda metod, samt lättillgängligheten i den vidare kommunikationen med dessa, har varit bidragande faktorer till valet av plattformen Facebook för att nå till respondenterna.

4.3 Metodens tillförlitlighet

Tillförlitlighet är en term som används för att bedöma kvalitativ forskning. Tillförlitligheten översätts i fyra olika kriterier; pålitlighet, trovärdighet, överförbarhet samt objektivitet (Bryman 2015:468).

Pålitlighetskriteriet i denna studie behandlas genom att tydligt presentera studiens tillvägagångssätt, från studiens avgränsningar till sökprocedurerna, metodologiska övervägandena och metodtillämpningen, teorivalet och analysmetoden, till studiens slutsatser. Dessa åtgärder har vidtagits för att göra studiens steg lättillgängliga. Denna form av utförliga redogörelser görs vanligtvis inom kvalitativ forskning i syfte att den som ifrågasätter studiens premisser eller resultat får möjlighet att granska denna (Bryman 2015:468). Detta eftersom det vid kvalitativa studier är nästintill omöjligt för en forskare att exempelvis upprepa en intervju och få samma resultat och därav är det inte användbart att exempelvis tala om generaliserbarheter för att veta om det går att förlita sig på studieresultaten (ibid).

För att uppnå *trovärdighetskriteriet* redovisar jag genom studiens olika delar på vilket sätt jag följt de steg och regler som finns för att genomföra forskningen, både metodologiskt och forskningsetiskt. Informationsbrevet (bilaga 1) som tilldelades respondenterna saknade dock

information om möjligheten att ta del av studien när den är klar. Därför förmedlade jag denna information muntligt i början av intervjuerna. De respondenter som tackat ja kommer att få ett exemplar av studien och därmed möjlighet till granskning av denna. Respondenterna har varit en del av studiens sociala verklighet och på så sett innebär deras granskning en bekräftelse att jag verkligen presenterar ett trovärdigt material (jfr. Ahrne & Svensson 2015:23ff.).

Vad gäller *överförbarhetskriteriet* har en rad åtgärder vidtagits kring metodvalet, urvalsgruppen och metodtillämpningen för att forskningens tillvägagångssätt samt omgivande omständigheter inte skulle tillåtas påverka materialet som fås genom respondenterna och därmed studieresultaten (jfr. Bryman 2015:74ff; 468). Urvalsgruppen i studien är densamma som studien syftar till att närma sig. Respondenterna har haft möjlighet att välja den tid och plats samt det sätt som passar dem bäst att genomföra intervjuerna på. Till sidan om syftet och forskningsansatsen som påverkade metodvalet har det även påverkats av möjligheten metoden ger för ett bekvämt deltagande.

Intervjuerna hölls under en veckas period med ett sporadiskt tidsintervall under december 2020 och varade i cirka 35 till 60 minuter. Fyra av intervjuerna genomfördes under fyra olika dagar och resterande två under samma dag. Sammanlagt har sex socialarbetare med ekonomiskt bistånd deltagit i studien. Samtliga respondenter kontaktade mig genom så kallade pm (Facebook Messengers personliga meddelanden). Intervjuerna hölls genom funktionen för ljudsamtal som finns i applikationen samt genom vanliga ljudsamtal. Respondenterna arbetar inom flera olika kommuner och deras erfarenheter inom ekonomiskt bistånd varierade mellan ett och tio års.

Eftersom intervjuerna genomfördes under hög- och semestertider var det nödvändigt att ta hänsyn till respondenternas stressfyllda situation och deras fysiska och psykiska förmåga att delta i längre intervjuer. De semistrukturerade intervjuerna var i detta fall ett adekvat metodval, eftersom dessa vanligtvis har en relativt kort och tydlig tidshorisont som beror på att en stor del av frågorna är formade på förhand. En mindre belastad respondent bidrar med mer tillförlitligt material (Bryman 2015:266f.).

En faktor som kan ha påverkat metodtillämpningen är att intervjuerna med respondenterna hölls genom ljudsamtal i stället för direktmöte (jfr. Bryman 2015:266f.). Som intervjuare kunde jag inte se respondenternas reaktioner på mina frågor som skulle kunna hjälpa mig att ställa frågan på ett annorlunda sätt eller anpassa mitt språk. Detta jobbade jag på att kompensera genom att göra dessa anpassningar i alla fall om det uppstod något som tydde på förvirring i samtalet.

Denna studie bedriver en socialpolitisk frågeställning. Studiens fokus på socialpolitiska reformer har medfört ett slags indirekt konfrontation mellan olika politiska riktningar. Därför har jag lyft olika perspektiv på organiseringen av ekonomiskt bistånd samt på ett välgrundat sätt presenterat forskning som granskar de socialpolitiska reformerna studien vill närma sig (jfr. Bryman 2015:74ff.). Genom att tydligt lägga fram olika perspektiv på frågan har jag velat säkerställa min politiska opartiskhet samt att inga andra värderingar, såsom politiska, påverkat studiens genomförande och således säkerställa min *objektivitet* (ibid).

4.4 Forskningsetiska överväganden

Denna studie genomförs i enlighet med de forskningsetiska principer för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning som förmedlas genom Vetenskapsrådet (2007). Hänsyn har således tagits till individskyddskravet som delas upp i fyra huvudkrav; Informations-, samtyckes-, konfidentialitets- samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2007:6).

Informationskravet har hanterats genom att, som tidigare nämnt, bifoga ett informationsbrev (bilaga 1) i inläggen som gjordes i Facebook-grupperna. Jag har även frågat i början av intervjuerna om respondenterna tagit del av informationsbrevet samt om de ville ha informationen uppläst eller upprepad eller om de ville ha ett exemplar skickat till deras mejl. Informationsbrevet innehöll deltagandeförfrågan såväl som information kring resterande tre etiska krav samt kontaktinformation (jfr Vetenskapsrådet 2007:7f.).

Avseende *samtyckeskravet* har jag inte haft någon kontakt med någon av respondenterna tidigare än vid studiens genomförande. Således har inte relationsmässiga faktorer påverkat deras samtycke och inte heller något beroendeförhållande. Respondenterna tog kontakt med mig på eget initiativ för att delta i studien. Respondenterna fick som ovan nämnt detaljerad information kring innebörden av deras deltagande för att deras samtycke ska bygga på rätt grunder. De fick information både muntligt samt genom informationsbrevet om att deras samtycke är nödvändigt för deltagandet samt att de kan dra tillbaka detta när de vill. Respondenterna gav sitt samtycke muntligt. Intervjuerna, inklusive samtycket spelades in efter tillåtelse från respondenterna. Därför anser jag att respondenternas samtycke är tydligt samt skett utan någon yttre påverkan (jfr Vetenskapsrådet 2007:9ff.).

Konfidentialitetskravet uppnås i denna studie genom att intervjuerna och det transkriberade materialet har lagrats på ett betryggande sätt på enheter med krav på inloggning för tillgång till materialet. Intervjuinspelningarna har förstörts efter transkriberingen av materialet. Allt övrigt material kommer att förstöras efter genomförandet av denna studie. Detta hade jag missat att

ta med i informationsbrevet (bilaga 1) men förmedlat muntligt i början av intervjuerna. I presentationen av studiens resultat har jag använt fiktiva namn. Några av respondenterna jobbar i småkommuner som uppskattningsvis har ett fåtal socialtjänstkontor. Därav kan exempelvis längden på anställningen eller tidigare erfarenheter avslöja respondentens identitet. Därför har kommunernas namn inte tagits med i studien (jfr Vetenskapsrådet 2007:12f.).

Respondenterna har fått ta del av innebörden i konfidentialitetskravet och *nyttjandekravet* både genom informationsbrevet (bilaga 1) samt muntligt vid intervjuernas start. Gällande nyttjandekravet har respondenterna informerats om att uppgifter endast får användas i vetenskapliga syften. Dessa får således inte utlånas eller användas i kommersiella syften. Uppgifterna kommer inte heller användas för att vidta åtgärder som berör respondenterna. (Vetenskapsrådet 2007:14f.).

4.5 Bearbetning och analys

Studiens material har som tidigare nämnts samlats in i form av intervjuinspelningar. Sedan har jag transkriberat detta material genom att lyssna på inspelningarna och skriva om dialogen mellan mig och respondenterna till textform. Detta gjorde jag genom att skriva ner respondenternas svar, tillsammans med mina egna följdfrågor, i intervjuformuläret (bilaga 2). De förhandsbestämda frågorna, respondenternas svar samt mina följdfrågor skrevs med olika färger för att underlätta läsningen av dessa.

En av styrkorna med intervjuer är att dessa kan bidra med detaljerade och nyanserade svar. Samma fördelaktiga aspekt kan samtidigt medföra svårigheter vid analysförfarandet av studiens empiriska material. Eftersom intervjuer möjliggör stora svarsutrymmen kan mycket av informationen som tillkommer genom respondenterna vara irrelevant för studiens fokusområde eller på annat sätt oanvändbar. Därför finns olika tekniker för att hantera detta. Ett sätt är att koda materialet och kategorisera det (jfr. Jönson 2010:64ff. & Bryman 2018: 697ff.). Kodningsprocessen kan se olika ut, men en spontan kodning innebär att den som analyserar går genom hela materialet och letar efter material som innehåller återkommande information eller som denna finner vara av intresse. Kodningen sker med hjälp av forskarens tidigare kunskaper för att bryta ner materialet inför den teoretiska analysen. På så sätt blir materialet tydligt och begripligt. Kodningsprocessen syftar till att uppmärksamma olika mönster i det insamlade materialet, som sedan presenteras under olika kategorier (Ahrne & Svensson 2015:225).

Det insamlade materialet har kodats enligt ovanstående beskrivning. Först gick jag genom materialet en gång, utan att koda detta, för att kunna få en övergripande bild över respondenternas resonemang. Information som jag tyckte var av intresse för studiens syfte och frågeställningar var sådan som kan en bild av respondenternas professionella förutsättningar samt hur de jobbar utifrån dessa. Jag använde mig sedan av sammanlagt sju koder att bryta ned materialet efter. Koderna är byråkrati, yrkesetik, kunskap, produktivitetskrav, kontroll, standardisering, specialisering, socialarbetarens inflytande. För att underlätta kodningen använde jag mig av en överstrykningsfärg för varje kod. Det empiriska materialet placerades sedan under olika kategorier i syfte att tematisera detta efter studiens frågeställningar. Kategorierna är: *organisationsstyrning och professionella förutsättningar inom ekonomiskt bistånd, socialarbetarens roll inom ekonomiskt bistånd samt socialarbetarens handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd.*

Denna analysmetod har valts för att möta de analytiska grunder som gäller studier med en induktiv slutledningsform. Induktion innebär att forskaren förutsättningslöst samlar in sitt material, för att sedan analysera detta och slutligen skapar en teori. Detta till skillnad från studier som exempelvis sker på deduktiv väg som innebär att forskaren i början av studien formulerar hypoteser som sedan verifieras eller falsifieras med hjälp av det insamlade materialet (Lind 2014:96f. & Bryman 2018:47ff.).

Efter tematiseringen valde jag således teorier att analysera materialet med, vilka kom att bli studiens teoretiska utgångspunkter. För att underlätta den teoretiska analysen använde jag mig även då av färgöverstrykningspennor för att tydligare anknyta materialet till den valda teorins terminologi. Till en början bestämde jag att använda mig av alienationsteorin. En faktor som påverkade teorivalet är teorins förmåga att analysera arbetsförhållanden både utifrån politiskt-ekonomiskt samt sociologiskt perspektiv. Dock visade sig vid slutet av analysförfarandet ett annat mönster i materialet som kunde förstås utifrån ett annat perspektiv än alienationsperspektivet; nämligen utifrån distinktionen mellan yrkes- samt organisationsprofessionalism. Därför analyseras det empiriska materialet i denna studie med hjälp av båda ovannämnda teoretiska perspektiv. Jag kände till båda perspektiven sedan tidigare, men en avgränsning av alienationsteorin gjordes för att anpassa denna till studiens kontext. Avgränsningen krävde en, för mig, sedan tidigare okänd utveckling av denna teori.

5. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel anges studiens teoretiska ramverk; vilket utgör de verktyg som används för att analysera det insamlade materialet. De teoretiska perspektiv som används är som ovan nämnt yrkes- och organisationsprofessionalism samt alienation. Detta teoretiska ramverk har valts eftersom det kan ge en fördjupad förståelse av respondenternas resonemang om förutsättningarna att bedriva ett professionellt socialt arbete inom ekonomiskt bistånd. Därför anses det teoretiska ramverket vara till gagn för studiens syfte. Till en början berättar jag allmänt om de teoretiska perspektiven för att ge en generell bild av dessa. Sedan presenterar jag de utvalda teoretiska termerna som använts för att analysera materialet. Innehållet i detta kapitel har inte inhämtats från originallitteraturen. Yrkes- och organisationsprofessionalismen refereras till en Liljegrens & Pardings (2010) tidigare nämnda forskningsartikel om evidensbaserad inom socialt arbete. Alienation refereras till boken *Alienation - från Marx till modern sociologi* av Joakim Israel (1971). I detta avseende används C. Wright Mills utveckling av termen ”alienation”. Därför kommer jag fortsättningsvis hänvisa till Joakim Israel (ibid) när jag nämner Mills.

5.1 Yrkesprofessionalism & organisationsprofessionalism

Liljegren & Parding (2010:276ff.) menar att en definition av professionella förutsättningar är att dessa fungerar som ett medel både för organisationsstyrning samt för kontroll av arbetare. Dessa förutsättningar är avgörande för huruvida den professionella hållningen formas. Begreppen *yrkesprofessionalism* samt *organisationsprofessionalism* används för att beskriva två olika professionella hållningar baserade på två olika organisatoriska styrningsformer. Yrkesprofessionalismen utgår från professionens logik som styrningsideal medan organisationsprofessionalismen utgår från organisationens logik som styrningsideal (ibid).

Yrkesprofessionalism

Yrkesprofessionella förutsättningar kännetecknar vanligtvis organisationer som styrs av professionens legitimitet. Yrkesprofessionalismen vilar på *tyst kunskap*, *professionens etik* som förmedlas genom yrkesförbunden, gemensamt beslutsfattande, *tillit* från ledningsgrupp samt *kollegialitet* (Liljegren & Parding 2010:276ff.).

Den tysta kunskapen är en vägledande faktor inom yrkesprofessionalismen och inbegriper teoretisk kunskap som förvärvas genom utbildning, ackumulerade praktiska erfarenheter samt intuition som skapas genom dessa erfarenheter (Liljegren & Parding 2010:276ff.). Denna

kunskap, tillsammans med arbetsgruppens kunskaper och erfarenheter, etiken, normer och värderingar, fungerar som en utgångspunkt för olika ställningstaganden och problemlösningar. Detta innebär en flexibilitet i arbetet och förutsätter ett brett handlingsutrymme som möjliggör en anpassning av arbetet vid olika situationer. Således är handlingsutrymmet nödvändigt för ansvarstagandet över denna form av arbetsuppgifter. Därför är tillit att de professionella, genom sina kunskaper och erfarenheter, tar sitt ansvar och använder detta handlingsutrymme på ett adekvat sätt, en grundläggande förutsättning inom yrkesprofessionalismen (Liljegren & Parding 2010:276ff.).

Organisationsprofessionalism

Organisationsprofessionella förutsättningar kännetecknar vanligtvis organisationer som styrs av en *byråkratisk* legitimitet (Liljegren & Parding 2010:276ff.). Till skillnad från yrkesprofessionalismen, förmedlas kunskapen samt arbetsuppgifterna inom organisationsprofessionalismen i hierarkisk form, genom ledning. Utgångspunkten för arbetet enligt denna typ av professionalism är att *dokumenterad* och *standardiserad* kunskap i form av generella regler har högst legitimitet. På så sätt underlättas beslutsfattandet enligt den *hierarkiska styrningen*. Det organisationsprofessionella handlingsutrymmet formas således efter denna kunskap. Samtidigt är avsikten med detta att förhindra arbetares eventuella svårigheter att ta beslut vid komplexa situationer (ibid). För att underlätta den byråkratiska processen motsvaras kollegialiteten och det gemensamma beslutsfattandet som kännetecknar yrkesprofessionalismen, av individuellt arbete samt individuella ”beslut baserade på hierarkiska auktoritetsstrukturer.” inom organisationsprofessionalismen. Tilliten på att de professionella utför sitt arbete på ett adekvat sätt motsvaras i sin tur av kontrollsystem för att se till att arbetaren tar det ansvar som krävs genom organisationen, genom kontinuerliga uppföljningar samt manualbaserade bedömnings- och utvärderingssystem som kontrollverktyg. Tilliten och ansvaret inom yrkesprofessionalismen motsvaras alltså med *kontroll och ansvarighet* inom organisationsprofessionalismen (ibid).

5.2 Alienation

Alienationsbegreppet har kommit att utvecklas en rad antal gånger efter att Karl Marx framställde alienationsteorin. I detta avsnitt används C. Wright Mills utveckling av begreppet. Mills var inspirerad av Karl Marx syn på alienation och utvecklade begreppet genom att utesluta delar av detta som inte var empiriskt förankrade samt delar som var ur sin tid. På så

sätt moderniserade han begreppet, både för att kunna tillämpa detta på omständigheter som såg annorlunda ut än vid Marx' tid samt för att göra det mer användbart i vetenskapliga sammanhang (i Israel 1971:225ff.).

Alienationstyper enligt Mills

Det kapitalistiska samhället har skådat betydande förändringar sedan förindustriell tid. Samtidigt som det mesta fortfarande behandlas som varor som är tillgängliga för marknadsföring och utbyte, har medelklassen genomgått en grundläggande förvandling och kommit att domineras av tjänstemän med manschetttyrken i stället för småföretagare. Liksom Marx beskrivning av arbetare har även tjänstemän en knapp personlig relation till sitt arbete eller något större inflytande i arbetsprocessen och arbetar i byråkratiskt styrda organisationer vars huvudsakliga syfte är att öka produktiviteten. Med andra ord befinner sig dagens tjänstemän i liknande beroendeställning och maktlöshet som förindustriella arbetare befann sig i. Konsekvensen av dessa arbetsrelationer är upphov till olika alienationstyper (Israel 1971:229ff.).

De intellektuellas alienation

Enligt Mills' definition av de intellektuella är de en heterogen grupp med olika egenskaper och sociala funktioner samt som " [...] specialister på symboler de producerar, distribuerar och vidmakthåller distinkta former av medvetande." (i Israel 1971:232.).

Filosofen och sociologen Herbert Marcuse har tidigare identifierat en alienationstyp som berör de intellektuella och som har en positiv innebörd. Kortfattat pekade Marcuse på medvetenheten hos de (ut)bildade som leder till en alienation från det borgerliga samhället. Denna sorts alienation, menade Marcuse, fungerar som en kraftkälla för den verksamhet den intellektuella befinner sig på. Mills instämmer med Marcuse' antagande om att denna sorts alienation förutsätter frihet och oberoende, men eftersom statlig och affärsmässig byråkrati har kommit att bli den största arbetsgivaren för de intellektuella har majoriteten av dessa både blivit representanter för byråkratin samt förlorat sitt oberoende. Därför är denna aspekt av alienation enligt Mills (i Israel 1971:232ff.) inte längre aktuell.

Nyckeln till förståelsen av de intellektuellas alienation är *kommunikation*. Mills menar att möjligheten till *adekvat* och *fri* kommunikation är en integritetsfaktor för de intellektuella. De intellektuellas kunskapsprocess förutsätter kommunikation. Brist på kommunikation påverkar både möjligheten att kunskapen får en social effekt samt kunskapsprocessen i allmänhet, eftersom en del av denna process är att kunskapen kommuniceras genom användning av denna eller genom att den diskuteras eller verifieras med andra kompetenta (i Israel 1971:232ff.). När

de intellektuella blir infogade i byråkratiska system och blir ekonomiskt beroende av dessa blir det svårt för dem att upprätthålla avvikande åsikter. Den som avviker från de byråkratiska mönstren känner att mellan dem och föremålet för deras kunskap står sociala, ekonomiska och tekniska strukturer som styrs av andra. Organisationerna utgår från kunskapen som gynnar dessa, vilken ofta överordnas de intellektuellas kunskap. Eftersom kunskapskommunikationen förutsätter självständighet, sätts den intellektuella inför två val, antingen ger den upp om denna självständighet, eller bevarar sin självständighet men blir maktlös. Detta resulterar i brist på engagemang eller, vid engagemang, i frustration som beror på att inte kunna påverka arbetet. Enligt Mills uppstår flyktmekanismer i detta fall. En av dessa flyktmekanismer är *objektivitetens fetisch*. Mills definierar objektivitetens Fetisch som ” [...] en akademisk kult av trånga intressen, posen hos teknikern eller den blivande teknikern, som tar de stora dragen i samhället för givna.” (i Israel 1971:232). Den som inte instämmer med denna ”objektiva kunskap” blir föremål för maktlöshet och därmed alienation för att inte kunna använda sin egen kunskap. Den som instämmer med denna kunskap blir föremål för alienation som består av osjälvständighet i kunskapsproduktionen (Israel 1971:232ff.).

Självalienation

Självalienation är en dimension av de intellektuellas alienation. Mills hävdar att samhället domineras av en marknadsideologi och inte bara ett marknadssystem (i Israel 1971:229ff.). Detta uttrycker sig i form av bland annat marknadsföring av allt som anses gå att sälja, inklusive idéer, politiska program o.s.v. Arbetare i förindustrialiserade samhällen sålde sin arbetskraft, sina kunskaper, sina förmågor samt varor. Tjänstemän, menar Mills, säljer de tre förstnämnda, samt sin ”sociala personlighet”. Oavsett den egna uppfattningen om idén man representerar måste man lägga fram denna på ett sätt som känns intressant för marknaden som består av samhället utanför tjänstemannens varumarknad. Detta innebär att tjänstemannen omvandlar sitt beteende och sina personliga drag till försäljningsargument (ibid). De interpersonella relationerna uppfattas därför mera som *försäljningsaktiviteter*. Eftersom en del av personligheten är avgörande i dessa aktiviteter kallar Mills företeelsen *personlighetsmarknad*. För att en personlighetsmarknad skall fungera måste följande omständigheter föreligga: ”1. Den anställde måste ingå i ett byråkratiskt system, utvald, tränad och övervakad genom överordnade. 2. Hans roll inom det byråkratiska systemet måste vara att ta kontakt med kunderna och representera företaget genom sitt eget beteende. 3. En stor del av kundkretsen måste vara anonym, ty den ’personliga’ reaktionen till klienten är bara ett instuderat beteende utan känslomässigt engagemang.” (i Israel 1971:231.). Standardiseringen

av tjänsterna gör att dessa blir mindre intressanta. Tjänstemannen är därmed medveten om att det är den egna personligheten som måste användas som verktyg i försäljningsaktiviteten för att kunna övertyga klienten. Tjänstemannen som inte har någon personlig relation till klienten kan ha svårigheter i att känna sig engagerad i denna. Därför kan tjänstemannen känna att den egna personligheten används i bestämt syfte. Konsekvensen av detta kallar Mills självalienation (i Israel 1971:229ff.).

6. Resultat & analys

I detta kapitel presenterar jag studiens empiriska material och analysera detta med hjälp av studiens teoretiska ramverk samt tidigare forskning. Materialet är indelat i de kategorier som skapades under bearbetningen av detta. Dessa kategorier är *organisationsstyrning och professionella förutsättningar inom ekonomiskt bistånd, socialarbetarens roll inom ekonomiskt bistånd samt socialarbetarens handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd*. Studiens respondenter är som tidigare nämnt aidentifierade med fiktiva namn. Dessa är: Elin, Ebba, Leo, Lisa, Beata samt Iris.

6.1 Organisationsstyrning och professionella förutsättningar inom ekonomiskt bistånd

Beskrivningarna respondenterna ger om sina arbetsuppgifter liknar varandra delvis. Arbetsuppgifterna innefattar bland annat ärendehandläggning, utredning, dokumentation, kontakt med klienter, hembesök samt uppföljning. Respondenterna beskriver på olika sätt de tre förstnämnda arbetsuppgifterna som dominerande. Även förutsättningarna för att genomföra dessa arbetsuppgifter är lika varandra.

Styrningen beskrivs av respondenterna ske uppifrån och ned. Vid fråga om vad respondenterna anser arbetet styras av uppger flera respondenter att det är till mestadels lagen samt organisatoriska regler. Bland annat säger respondenten Elin: ”Jag tror att först kommer nog organisatoriska faktorer, sen lagen och sedan människors behov. Men samtidigt ska ju lagen tolkas utifrån människors behov. Den är ju också väldigt hård för man kan tolka den negativt också” (Elin).

Arbetsuppgifterna samt ärendemängden bestäms vanligtvis av chef eller någon som besitter en högre position inom organisationen, vilka även kan ha avgörande ordet vid bedömningar som kräver beslut som avviker från kriterierna. Exempelvis uppger Beata att: ”Det är chefen

som bestämmer hur många ärenden vi ska ha. Vi har pratat med chefen om att det är för mycket. Men det är så överallt i [min kommun].” (Beata).

Flera respondenter beskriver beslutsprocessen som byråkratisk, men samtidigt kan inslag av egna initiativ i arbetet förekomma. Dock uppfattas beslutsordningen inom ekonomiskt bistånd i de kommuner respondenterna arbetar vid ske i byråkratisk form. Detta förstås genom exempelvis respondenten Lisas svar på vad socialt arbete innebär för henne samt på vilket sätt detta görs möjligt för henne.

Det är om jag får ta mina egna beslut. Om jag tar samma beslut hela tiden så är det inget socialt arbete längre. Människors sociala liv ser inte likadana ut. [...] Det finns inte egna beslut. Även om socialtjänstlagen är väldigt flexibel så finns ju också andra regler. Jag kan inte ge något utöver det vi har kommit överens om. Det är inte bara SoL. Det finns annan lagtext om olika normer. Men även om SoL är flexibel så finns också andra normer inom kommunen som inte förekommer i lagtexten. (Lisa).

Ovanstående beskrivning av styrningen som ges av respondenterna är kännetecken för organisationer som styrs av byråkratisk legitimitet. Beslut av olika slag baseras inom byråkratiskt styrda organisationer på hierarkiska strukturer samt tydliga regler som ett sätt att systematisera arbetet för att tydliggöra arbetsuppgifterna och befogenheterna inom personalgrupperna och underlätta kontrollen av arbetet (Liljegren & Parding 2010:276ff.). Respondenterna ligger längst ner i arbetsordningen. Både riktlinjerna för arbetet samt arbetsuppgifterna kommer från högre position inom hierarkin. Formen på den beskrivna beslutshierarkin utgör således en organisationsprofessionell förutsättning, d.v.s. att professionalismen inom respondenternas verksamheter förutsätter att respondenterna tar sina beslut enligt organisationens logik.

Den största delen av arbetet sker i standardiserade former. Vid fråga kring ärendehandläggningen och som gäller vilka krav som ställs för att få ekonomiskt bistånd beviljat får jag liknande svar av alla respondenter. Dessa krav är avsedda att specificera olika behov och fungerar som en utgångspunkt i den primära behovsbedömningen som görs. Följande svar är ett exempel på dessa krav och ges av respondenten Ebba:

Det är de vanliga kraven. Att man inte kan tillgodose sina behov på egen hand, att man står till arbetsmarknadens förfogande och om man inte gör det ska man ha anledning. Man ska helt enkelt ha gjort det man ska. [...] Man måste intyga att man är inskriven på arbetsförmedlingen. [...] Så länge man är det så står man till arbetsmarknadens förfogande. Det är de som ska se till att man följer deras program och regler för att kunna få jobb. Blir man utskrivna från arbetsförmedlingen eller förlorar rätten till aktivitetsersättning om man inte följer deras program, då försöker man inte tillgodose sina behov på egen hand genom att stå till arbetsmarknadens förfogande (Ebba).

Den beskrivna standardiserade formen på kraven i ansökningarna är ett ytterligare kännetecken för det ekonomiska biståndets byråkratiska legitimitet. Byråkratiskt styrda

organisationer förutsätter vanligtvis att arbetet sker enligt standardiserad, dokumenterad kunskap som ett ytterligare sätt att systematisera arbetet samt förebygga felaktigheter som kan förekomma med friare arbetsformer (jfr. Liljegren & Parding 2010:276ff.).

För respondenterna innebär detta att en stor del av arbetsuppgifterna och besluten som tas med utgångspunkt i dessa krav också är standardiserad. Möjligheten för individuell behovsbedömning finns, dock också oftast utifrån standardiserade riktlinjer som man kommit överens om i kommunerna. Respondenten Leo uppger följande: ”Jag tycker att behovsbedömningen ska vara individuell. ”Den är individuell idag men i praktiken liknar besluten varandra till stor del.” (Leo). Arbetet med standardiserade riktlinjer samt individuella behovsbedömningar analyserar jag mer djupgående under kommande rubriker.

Två ytterligare förutsättningar respondenterna lyfter är samarbetet med arbetskollegorna samt kontrollen av arbetet. Som tidigare nämnt tas besluten hierarkiskt. Trots att besluten kan diskuteras med kollegor tas dessa av den enskilda socialarbetaren. Mycket av kollegornas hjälp handlar om deras tidigare erfarenheter av ärendehandläggning och beslutstagande, vilket underlättar arbetet, men inte avviker från den standardiserade beslutsprocessen. Det strukturella, individuella, beslutsfattandet hindrar dock inte ett gemenskapsklimat i form av hjälp eller avlastning vid behov. Respondenterna beskriver kollegors erfarenheter som en värdefull tillgång i deras arbete. Exempelvis säger Lisa: ”Det är viktigt, eftersom det finns alltid något man själv inte kan, hur länge man än har jobbat.” (Lisa). Beata: ”Jag tror det är viktigt. Vi har väldigt smarta kollegor här. De kan allt. Så fort man frågar något så har de svar. Det underlättar väldigt mycket.” (Beata).

Kollegialiteten är en förutsättning inom organisationer som styrs av professionens legitimitet, med andra ord en yrkesprofessionell förutsättning. Detta innefattar att beslut skapas kollektivt och inte i en hierarkisk ordning. Därav kännetecknar även formen på det kollegiala utbytet på verksamheterna respondenterna arbetar vid de organisatoriskt professionella förutsättningarna och som vanligtvis hittas på byråkratiska organisationer (jfr. Liljegren & Parding 2010:276ff.).

En arbetsuppgift respondenterna nämner vid enstaka tillfällen är dokumentationen. Varken jag eller respondenterna lade större tonvikt vid denna arbetsuppgift, förutom att exempelvis Lisa menar att det förekommer mycket dokumentation av vilken en stor del inte behövs.

Utifrån de presenterade organisationslogikerna och därtill förknippade professionella förutsättningar uppfattas dokumentationen som en kontrollfunktion inom ekonomiskt bistånd. Inom byråkratiskt styrda organisationer används olika verktyg för att kontrollera de professionella i syfte att tydliggöra aktiviteter och avsaknaden av dessa samt som ett sätt att underlätta utvärderingen av arbetet (Liljegren & Parding 2010:276). Kontroll genom

dokumentation av aktiviteter hjälper till öka transparensen i utvärderingen av arbetet. Detta till skillnad från den yrkesprofessionella principen som går ut på tillit från organisationens sida att den professionella tar sitt ansvar samt, genom sin utbildning och sina färdigheter, gör jobbet på ett adekvat sätt (Liljegren & Parding 2010:276).

Således kännetecknas flera av de professionella förutsättningarna som beskrivs av respondenterna som förutsättningar för organisationsprofessionalism, d.v.s. att den professionella legitimiteten avgörs av organisatoriska strukturer, regler och riktlinjer (Liljegren & Parding 2010:276). Flera av organisationsmönstren som beskrivs i ovan presenterade utsagor relateras inom forskningen till marknadsmässig styrningslogik. Det som lyfts som den hierarkiska och systematiserade arbetsordningen, menar Ponnert & Svensson (2016:590ff.), är medel för marknadsekonomiska styrningsideal som syftar till effektivisering inom det sociala arbetet, bland annat kostnadseffektivisering. Arbetsförmedlingen som är en separat enhet beskrivs delvis fungera som en renodlad del av det ekonomiska biståndets intervention. Denna beskrivning av relationen mellan organisationerna går i linje med Fotakis (2011:943) uppfattning av fragmenteringen av hälso- och socialvårdens organisationer i Sverige och England, som en ytterligare strategi för att kunna strukturera och kostnadseffektivisera arbetet (ibid). Därutöver kan den beskrivna standardiseringen av interventionen för sökanden i arbetsför ålder, förstås utifrån Ponnert & Svenssons (2016:594ff.) syn av standardisering som en kundorientering av klienter. Kundorienteringen går ut på en kategorisering av klienter och behov med förutbestämda åtgärder för dessa, vilket lättar tjänsteutbytet mellan verksamheterna. På så sätt blir arbetet mer specifikt, avgränsat och kostnadseffektivt (ibid).

6.2 Socialarbetarens roll inom ekonomiskt bistånd

Ärendemängden skiljer sig från verksamhet till annan. Ebba som arbetar deltid har 18 ärenden, Lisa har 25 ärenden, Leo har cirka 35 ärenden, Iris har 38 ärenden, Beata har 40 ärenden och Elin har 57 ärenden. Ärendemängden varierar beroende på hur många sökanden om ekonomiskt bistånd det finns i relation till antal ärenden per person som man kommit överens om på verksamheterna.

Trots att olika respondenter arbetar med olika mängder ärenden uppger flera av dem, på olika sätt, att de har mycket att göra. Lisa säger: ”Vi har 25 ärenden, vi kommer att gå upp till 30 snart. Och jag tycker redan det är för mycket” (Lisa). I likhet med det säger Elin: ”Jag har 57. Jag tycker det är jättemycket” (Elin). Medan Beata säger: ”Vi har pratat med chefen om att det

är för mycket. Men det är så överallt i [min kommun].” (Beata). Ebba anser däremot att 18 ärenden är ”okey” samt att hon hinner med alla ärenden (Ebba).

Respondenterna resonerar olika kring ärendemängden men en sak som flera respondenter är överens om är att mindre antal ärenden skulle vara en förutsättning för att utföra ett bättre arbete. Exempelvis säger Elin vid fråga om vilka arbetsuppgifter hon skulle välja ut samt vilka hon skulle utesluta om hon fick:

Om vi säger att jag har kvar samma ärendemängd så skulle jag ta bort handläggningen och i stället fokusera på att ha möten med alla klienter varje månad. Och försöka prata med dem. Hur ser deras situation ut? Vad vill de göra? Hur kan jag hjälpa dem med arbete eller utbildning? Eller om det är sjukersättning? Försöka pusha dem och motivera dem liksom. Hade jag haft mindre ärenden så skulle jag vilja att även handlägga men då kanske man skulle ha 10 ärenden bara och nu har vi 60 (Elin).

Likt Hjärpes (2020:219) observationer av arbetet inom andra socialtjänstområden, menar således även respondenter i denna studie att produktivetskraven resulterar i att de kompromissar mellan den tid de har att förfoga över och kvaliteten på arbetet. Arbetsmängden tolkas därför som ett exempel på organisatoriska rutiner och regler som avgörs hierarkiskt och som respondenterna menar påverkar möjligheten att utföra det som enligt dem är ett adekvat arbete. Att vara professionell på verksamheterna respondenterna arbetar vid, innebär således att vara produktiv och inte att utföra ett arbete av kvalitativ karaktär (jfr. Liljegren & Parding (2010:280).

Upplevelsen av produktivetskraven beskrivs av bland annat Iris i följande citat: ”Nackdelen är att det är mycket stress under ansökningsperioden. Det känns både fysiskt och psykiskt.” Iris känsla är inte ovanligt vid höga krav på produktivitet inom socialt arbete, något Astvik, Welander & Larssons (2020:1394) instämmer med och menar att inom andra områden har liknande situationer resulterat i överbelastning samt både fysisk och psykisk stress. Forskarna relaterar dessa omständigheter till flera av de tidigare nämnda metoderna som används för att effektivisera det ekonomiska biståndet och menar att dessa även syftar till att öka produktiviteten och kan resultera i arbetspress likande den som uppstår inom privat verksamhet (ibid).

Ärendehandläggningen börjar ofta vid ansökningsperioderna. Sedan går en betydlig del av handläggningsarbetet åt att utreda behovet av ekonomiskt bistånd. Behovet utreds, som tidigare nämnt, utifrån de kriterier som finns för att ett behov ska anses föreligga. Bland annat kritiserar Leo den standardiserade behovsbedömningen och svårigheten att avvika från riktlinjerna. Leo uppger:

Exempelvis kan man såklart kräva att en person som har en bil som kostar hundra tusen att man ska sälja den för att försörja sig själv. Men om bilen kostar tio tusen så är det bara problematiskt för personen att hamna utan bil och ändå komma tillbaka månaden efter och ansöka på nytt. Man får ju överväga vad det kostar personen och samhället i längden att ta fel beslut (Leo).

Leo som är kritisk mot bedömningsprocedurerna menar att dessa kan vara ett hinder för mer adekvata beslut och långsiktiga lösningar på problem. Hennes resonemang förstås utifrån den spänning som finns mellan logikerna; yrkesprofessionalismen samt organisationsprofessionalismen (Liljegren & Parding 2010:276ff.). Yrkesprofessionalismen innebär bland annat att arbetaren arbetar utifrån sin tysta kunskap, yrkesgruppens kunskaper och färdigheter, professionens etik samt professionens normer och värderingar. Leos yrkesprofessionella färdigheter kan tolkas som begränsade av den hierarkiska styrningen samt av standardiserade arbetsprocesser som förutsätts av den organisationsprofessionella logiken (ibid). Leos kritik är även förenlig med Liljegren & Pardings (ibid) beskrivning av standardiseringen av arbetsprocedurer inom socialt arbete som hämmande för den flexibilitet som kan krävas för att utföra ett adekvat arbete. I likhet med detta menar Ponnert & Svensson (2016:594ff.) att det sociala arbetet behöver möta den sociala komplexiteten, men att kategorisering av klienter och behov kan stå i vägen för en sådan hållning. De menar att detta sker i form av en kundorientering av klienter som utgår från standardiserade bedömningskriterier för att kunna konkretisera olika och därmed avgränsa arbetet till tydliga tjänster. Därför menar de att socialt arbete som förutsätter flexibilitet kräver en klientorientering som i stället går ut på individuell anpassning av interventionen (ibid).

De egna färdigheterna kan komma till uttryck genom bland annat den tidigare nämnda möjligheten till egna initiativ i ärendehandläggningen, dock fortfarande inom ramen för riktlinjerna för ekonomiskt bistånd. Exempelvis säger Iris:

Jag tänker ändå att jag är ganska snäll. Så där om man jämför mig med andra så är ju de mycket hårdare än jag är. Jag gör ju inte fel egentligen. Men jag skulle kunna vara mycket hårdare och därigenom spara en massa pengar. Innan om jag märker att någon har kunnat söka aktivitetsstöd. Man brukar lägga in en inkomst som de inte ens får. Det är ju deras ansvar att ansöka om stödet. Men jag brukar först skicka ett brev till dem att de har rätt till aktivitetsstöd. Så jag ger en förvarning. Det är en del av mitt arbete och min professionalitet (Iris).

Iris arbetar således med sina organisationsprofessionella förutsättningar och försöker, i den mån det går, använda sina yrkesprofessionella färdigheter i sitt arbete genom att låta sina egna kunskaper och sin etik påverka hennes arbete (jfr. Liljegren & Parding 2010:276ff.).

Arbetspressen samt standardiseringen av arbetsuppgifterna och bedömningsprocedurerna är aspekter som enligt respondenterna inte endast påverkar ärendehandläggningen, utan även deras roll i relation till klienten samt besluten som tas. Både genom tolkningar av

respondenternas utsagor samt genom flera direkta anföranden uppfattas ett missnöje kring både förekomsten av klientkontakt i arbetet samt kvalitén på kontakten. Exempelvis uppger Lisa:

En god kontakt är om man har mycket kontakt, att klienten öppnar sig och berättar saker för mig. Då kan jag fånga upp klientens problem och hjälpa till om jag kan. [...] Vi har möjlighet till kontakt ja, men jag kan inte kalla det för god kontakt. [...] För att det mesta av vårt jobb handlar om administration.” (Lisa).

Lisa uppger att första kontakten sker genom att klienten ansöker om ekonomiskt bistånd. Då ringer hon klienten eller skickar i väg ett informationsbrev. Vid fråga om hur ofta hon träffar sina klienter säger hon: ”Inte alls ofta. Det går knappt att påstå det. Någon gång under kontakten, även om kontakten håller i flera år. Finns det inte något speciellt så träffas man inte.” (Lisa). Trots att Lisa betraktar en god kontakt som en nära sådan har hon inte möjlighet till det med hänvisning till det enligt henne mer administrativa formen på arbetet med ekonomiskt bistånd.

Professor vid institutet för psykosocial hälsa vid Universitetet i Agder Alain Topor (2008: 57ff.) instämmer med vikten av nära kontakt till klienten som möjliggör en bättre dialog, genom vilken både socialarbetaren samt klientens kunskaper och erfarenheter kan komma till användning, vilket resulterar i en mer adekvat intervention. Således är administration och standardiseringen av bedömningsprocedurerna aspekter som påverkar validiteten i informationen som antas som utgångspunkt i arbetet med olika ärenden och som förutsätter en god klientkontakt.

Utöver formen på klientkontakten som påverkar ärendehandläggningen, påverkas denna även av arbetspressen. Iris och Leo menar att klientkontakten hindras även av arbetspressen.

Exempelvis uppger Iris: ”Jag kan skrika att jag har många ärenden och människor är verkligen i behov av vår hjälp men jag hinner inte med dem på grund av andra ärenden.” (Iris). Vid fråga om hur ofta hon träffar sina klienter svarar hon: ”Några har jag aldrig träffat. Men den ärendemängden vi har nu hinner man inte träffa så många. [...]” (Iris). I samma kontext uppger Leo:

Jag tycker att en god kontakt bygger på tillit och kontinuitet. Litar klienten på en så kan man komma långt. Det gäller också att fortsätta med kontakten. Bryts kontakten så förlorar man relationen man byggt upp med klienten. [...] Jag försöker göra det så gott jag kan. Jag lyckas inte alltid, eftersom det inte finns tid för det. Man kan inte ha bra kontakt med 35 klienter. Men vissa klienter får man bra kontakt med bara (Leo).

Både arbetspress och administrativt arbete är aspekter som även Hjärpe (2020:192) menar kan hindra en klientkontakt av kvalitativ karaktär. Arbetspressen leder till att formen på arbetet styrs av tiden socialarbetaren har att lägga på detta arbete. Samtidigt som hon menar att för lite

tid, tillsammans med mycket administrativt arbete, ofta leder till att socialarbetare lägger den större delen av sin tid på det administrativa arbetet.

En ytterligare aspekt som påverkar respondenternas arbetsresultat är samverkande organisationer, såsom Arbetsförmedlingen, samt de riktlinjer denna organisation arbetar med. En stor del av det ekonomiska biståndets intervention kretsar kring sysselsättningskravet som blir tillgodosett genom en aktualisering för Arbetsförmedlingens sysselsättningsprogram som beskrivs som icke-fungerande som en generell insats och som, av arbetets art, sällan följs upp. Exempelvis uppger Elin vid fråga om vad hon gör med klienter som är i arbetsför ålder och ansöker om ekonomiskt bistånd att personen söker cirka 20-30 jobb i månaden samt intyga att denna aktivitetsrapporterar genom arbetsförmedlingen. I andra fall kan dessa få avslag på sin ansökan. Blir klienten aktuell för en arbetsmarknadspolitisk insats genom arbetsförmedlingen får man rätt till aktivitetsstöd, vilket fråntar individen rätten till ekonomiskt bistånd (Elin). Vid fråga om hur hon tycker att klientens behov tillgodoses genom dessa åtgärder svarar Elin:

Det är ju oftast vi som bestämmer vad personen behöver. Man kan ha en termin kvar på Komvux, så får man en aktiveringsåtgärd så måste man göra det. Trots att den personens möjligheter hade ökat. Men man får inte studera och ta försörjningsstöd samtidigt. Ibland kan man inte läsa på Komvux och ta CSN för man har återkrav man inte betalat till exempel. [...] Man måste ju gå med på det annars får man avslag. Jag tycker det är skit. Man borde ta tillvara deras egen vilja till förändring.” (Elin).

Efter avslutad kontakt följer respondenterna sällan/inte upp sina ärenden. Bland annat uppger Elin: ” Vi Följer inte upp det är bara att gå vidare.” (Elin). Vid fråga om hur kontakten med klienten slutar svarar hon: ”Den börjar aldrig, nej jag skojar. Jag vet faktiskt inte hur den slutar. Får man en planering som man följer så finns det ju inga skäl att kalla in eller kontakta. De som inte fixar det är de man frågar vad som händer.” (Elin).

Icke-kontinuiteten kan därför uppfattas som ett resultat av det fragmenterade sätt att styra två separata organisationer som samarbetar inom ett och samma uppdrag (Fotaki 2011:943). Denna marknadslogiska styrningsstrategi kan enligt Fotaki resultera i problem med harmonin mellan organisationerna. Fotaki konstaterar att ett arbete som förutsätter kontinuitet för att det ska fungera, kräver en stark samverkan mellan organisationerna. Att hantera välfärdstjänster på det sätt som beskrivs av respondenterna går, enligt Fotaki, ut på att en stor del av ansvaret för interventionens kontinuitet ligger på individen, vilket även görs tydligt ibland annat Elins utsagor. Därigenom, menar Fotaki, ses individen som konsument av separata tjänster som beställs av organisationerna emellan (Fotaki 2011:943ff.). Konsumentperspektivet förklarar varför exempelvis ärenden som hänvisas vidare till Arbetsförmedlingen sällan följs upp samt varför sökanden om ekonomiskt bistånd kan förlora rätten till bistånd om de inte följer

instruktionerna, trots att Arbetsförmedlingens förmåga att hantera olika ärenden beskrivs emellertid som otillräckligt.

6.3 Socialarbetarens handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd.

Analysen har så här långt haft sin utgångspunkt i de professionella förutsättningarna inom respondenternas organisationer samt i deras roll i arbetet med dessa förutsättningar. Denna sista rubrik i analysen är ämnad att behandla det sätt respondenterna resonerar kring sitt handlingsutrymme.

Respondenternas utsagor i föregående rubrik ger en bild om förhållandet mellan de organisatoriska förutsättningarna, handläggningsprocessen, klientkontakten, samt besluten som tas. De krav som finns för att behovet av ekonomiskt bistånd ska anses föreligga ger samtidigt form åt klientkontakten. Som nämnt i föregående rubrik handlar en stor del av kommunikationen bland andra Elin har med sina klienter om de kan leva upp till organisationens kunskap om vad som är ett behov och hur detta skall tillgodoses. Gör de inte detta påverkas även Elins beslut, trots hennes medvetenhet om bristerna i besluten. Elin värdesätter en god relation till klienterna och den information som kan gynna handläggningen och som kan tillkomma därigenom. Dock finner hon svårigheter i att ha en god klientkontakt och att erbjuda en adekvat intervention på grund av mängden ärenden, bedömningskriterierna samt på grund av formen på samverkan med berörda organisationer.

Utifrån perspektivet om yrkes- samt organisationsprofessionalism förstås Elin som en socialarbetare med begränsat handlingsutrymme att agera utifrån sina kunskaper om samhället och erfarenheter hon tillägnat genom sitt arbete. Med andra ord har hon ett begränsat handlingsutrymme att agera yrkesprofessionellt. I stället rör hon sig inom det organisationsprofessionella handlingsutrymmet, vilket innebär för henne att förhålla sig till organisationens regler och riktlinjer som bygger på organisationens standardiserade kunskap om problemlösningar (jfr. Liljegren & Parding 2010:276ff.).

Liksom Elin beskriver flera andra respondenter ett handlingsutrymme som hindras av organisatoriska regler samt en oförmåga att, enligt dem, agera utifrån det de anser vara rätt. Men trots att flera respondenter beskriver ett slags maktlöshet som kan uppstå inför organisationernas krav, väljer exempelvis Leo att inte lyda dessa när hon anser att det strider emot yrkesetiken eller lagen. Detta uppfattas genom följande anföranden om vad hennes organisation har för mål samt hur hon arbetar för att hjälpa klienter som söker hjälp:

Det formella målet är att människor ska bli självförsörjande. Det informella är att så lite människor som möjligt ska ansöka. Det gör man genom att försvåra ansökningsprocessen. [...] Det strider direkt mot lagen. Vi måste underlätta kontakten för de som söker hjälp. Dessutom är det väldigt oetiskt att behandla människor på det sättet. Man kan ha andra problem än fattigdom. Du kan inte göra det jobbigt för folk att ansöka.” (Leo).

Leo uppger att en socialarbetare kan tolka lagen för att ge avslag, men att hennes främsta mål är att hjälpa och därför tolkar hon lagen annorlunda. Hon menar att samma lagtext kan användas både för att avslå eller bifalla en ansökan samt att hon tycker att avslag skall vara ett sista alternativ. Vid fråga om hon har möjlighet att tolka lagen annorlunda svarar hon: ”Jag är ju fri att motivera mina beslut utifrån min tolkning av lagen. Sen brukar många påtala att det inte är så vi brukar göra men vi jobbar ju olika.” (Leo).

Svensson, Johansson & Laanemets (2008:16ff.) menar att socialarbetare ofta står inför två val. Å ena sidan behöver socialarbetaren leva upp till organisationens uppdrag, regler och normer som formas genom politiska ambitioner och resursmässiga faktorer och, å andra sidan, upprätthålla en kunskapsmässig och etisk hållning i mötet med medborgaren. Utifrån perspektiven om professionalism som antas i denna analys väljer Leo således att rikta sin lojalitet mot yrkesprofessionella aspekter av arbetet i stället för att rikta denna mot sin organisation. En tolkning för detta är att professionella tenderar oftare att identifiera sig med yrkesprofessionalismen (Liljegren & Parding 2010:276ff.).

Alla respondenter beskriver dock inte lika stora valsårigheter i olika dilemman och alla upplever inte att deras handlingsutrymme är begränsat. Exempelvis anser Ebba att ett gott socialt arbete är att ge människor den hjälp de behöver, samt att hon uppnår detta genom att hjälpa de som bevisar sig behöva denna hjälp, bland annat genom att de uppfyller de krav som finns för tillgång till ekonomiskt bistånd. I sin tur säger Beata vid fråga om hur hon tycker klientens behov tillgodoses genom att hänvisas till Arbetsförmedlingen: ”Behöver man hjälp så är Arbetsförmedlingen rätt plats man söker jobb på.” (Beata). Vid Följdfråga om lönsamheten av interventionen uppger Beata: ”Nej, jag håller med om att det inte är så många som får jobb genom dem. Men det är det stället man vänder sig till för att bli sysselsatt.” (Beata). Vidare uppger Beata att fördelarna med arbetet inom ekonomiskt bistånd är att besluten blir med tiden enklare att ta eftersom de börjar alltmer likna varandra samt att hon vill att kraven ska bli tydligare för att underlätta handläggningen (Beata).

Ebba och Beata förespråkar standardiserade arbetsprocedurer. Samtidigt beskriver de standardiserade beslut som något oproblematiskt. Därför uppfattas de identifiera sig bättre med organisationsprofessionalismen än med yrkesprofessionalismen. Samtidigt känner de sig bekvämare med sitt organisationsprofessionella handlingsutrymme än vad exempelvis Lisa,

Elin, Iris och Leo känner gentemot sitt yrkesprofessionella handlingsutrymme (jfr. Liljegren & Parding 2010:276ff.).

Ett mönster som uppmärksammades i respondenternas resonemang är hur de väljer att hantera sitt handlingsutrymme olika. Som ovan nämnt resonerar de olika i detta avseende. Hur de väljer att hantera sina handlingsutrymmen har samtidigt kunnat ge en förståelse av hur deras relation till sitt arbete fungerar parallellt de professionella förutsättningarna de har att förfoga över. Exempel på detta är bland annat skillnaden i Lisas, Leos, Ebbas och Beatas hantering av sina professionella handlingsutrymmen och hur arbetsbetingelserna speglas i deras relation till sitt arbete.

Lisa beskriver, under tidigare rubrik, en svag förmåga att agera utifrån sina yrkesprofessionella färdigheter. Lisa menar att hon hindras att upprätthålla en fungerande klientkontakt som enligt hennes kunskaper och erfarenheter utgör utgångspunkten för en adekvat intervention, med hänvisning till arbetspressen samt till att ” [...] det mesta av [jobbet] handlar om administration.” (Lisa).

Utifrån Mills’ beskrivning av arbetsbetingelserna som uppstår parallellt med organisationer som styrs av marknadsfilosofi, kan Lisa förstås som föremål för intellektuell alienation. Fri och adekvat kommunikation av kunskapen är enligt Mills en del av människans integritet. Med fri menas självständighet i kunskapsproduktionen och med adekvat menas att kunskapen får inflytande i det område arbetaren/tjänstemannen vill påverka (i Israel 1971:232ff.). Lisa som, enligt Mills, förstås som en specialist på symboler inom sitt område och som besitter en viss form av medvetande, kan inte kommunicera sin kunskap, genom att denna inte tillåts komma till användning.

Lisa inser bristerna i svag klientkontakt och arbetar själv mot sin egen uppfattning om en fungerande sådan, genom att begränsa klientkontakten till att se till att kraven i ansökningarna är uppfyllda, bland annat genom att arbeta på att klienten accepterar en intervention hon själv är kritisk mot.

Exempel på detta är hennes beskrivning av uppföljningen efter att personen inte längre är aktuell för ekonomiskt bistånd på följande sätt: ”Om klienten kommer tillbaka inom sex månader behöver man inte inkomma med alla handlingar som man inkom med första gången. Annars får man göra det. Och då blir det en process för klienten.” (Lisa). Lisa tillägger om kraven för sökande om ekonomiskt bistånd och som är i arbetsför ålder:

De ska stå till arbetsmarknadens förfogande. Alltså måste de ha kontakt med Arbetsförmedlingen och aktivitetsrapportera. Det finns en gräns för det och sen får de en aktivitet med ersättning. På så vis tillgodoser man sina behov på egen hand, antingen genom att man får jobb eller genom

aktivitetsstödet. [...] Jag vet inte om jag ska vara ärlig. Vad jag vet är att det inte så många som får jobb genom arbetsförmedlingen (Lisa).

Lisas uppgift i bland annat klientkontakten är således, i likhet med Elins tidigare resonemang, att tillfredsställa organisationens krav. Detta i stället för sina egna behov som ”intellektuell” att hennes kunskap kommer till användning. Lisa uppfattas därför, utifrån Mills perspektiv på alienation, som självständig, eftersom hennes uppfattning av professionalitet inte anpassas efter organisationens regler. Samtidigt är Lisa maktlös. Genom att Lisa bevarar sin självständighet som tänkare, döms hon enligt Mills till maktlöshet när det gäller inflytande, vilket fråntar henne den del av hennes integritet som inbegriper den adekvata kommunikationen av hennes kunskaper (jfr. Israel 1971:232ff.).

Leo menar i sin tur att det finns en variation i människors livsvillkor som kräver individuella anpassningar samt att dessa är mindre möjliga i ärendehandläggningen på grund av den spänning som finns mellan hennes egen kunskap och organisationens kunskap om problemlösningar. Exempelvis uppger Leo följande:

[...] till exempel internetkostnader. Det står inget om det i lagen. Men vi har bestämt att det högsta vi beviljar är 200 kronor. Vi vet ju om att det inte räcker till och att människor kan ibland inte ha råd att betala mellanskillnaden från sin egen ficka. Men ändå kan vi inte bevilja mer. Men det är bara ett exempel. Vi har praxis för mycket annat som jag tycker är helt galet. Bil till exempel. Jag måste kräva att den som har bil säljer den, även om bilen är billig och även om jag vet att den är viktig om personen vill bli självförsörjande (Leo).

Vid följdfråga om på vilket sätt dessa krav påverkar beslutsfattande svarar hon: ” Det gör ju att man tar beslut som man egentligen inte vill ta.” (Leo). Liksom Lisa Förstås även Leo som självständig men maktlös och föremål för alienation på grund av oförmågan att få sina kunskaper att komma till adekvat användning i vissa avseenden. Dock går det inte att hävda att hon alltid är det eftersom hon, som tidigare nämnt, gör motstånd ibland, genom att låta sina yrkesprofessionella kunskaper som innefattar hennes erfarenhetsbaserade färdigheter samt yrkesetikerna påverka några av hennes beslut och riktningen för hennes lojalitet. Detta illustreras i hennes tidigare beskrivna val att ta egna beslut när hon känner att dessa strider mot yrkesetikerna. Därmed förstås Leo som delvis självständig när det gäller hennes sätt att tänka utifrån sina yrkesprofessionella kunskaper. Samtidigt är hon delvis maktlös när det gäller den adekvata tillämpningen av dessa kunskaper. Till skillnad från Lisa visar hon även motstånd mot vissa krav som går emot hennes uppfattningar. Därför tolkas hon som delvis föremål för alienation och delvis som motståndare för viss organisatorisk kunskapssyn på arbetet, med de egna kunskaperna som drivkraft för detta motstånd (jfr. Israel 1971:232ff.).

Ebbas inställning till sitt handlingsutrymme skiljer sig, som tidigare nämnt, från Lisas, Leos och Beatas. Ebba anser att de professionella förutsättningarna hon besitter möjliggör för henne

det hon betraktar som gott arbete och som till stor del består av organisationsprofessionella förutsättningar. Samtidigt förhåller hon sig till organisationens standardiserade kunskap som sanningen för problemlösningar, trots olikheten i människors omständigheter som kräver perspektivmångfald i den sociala interventionen (Liljegren & Parding 2010:282ff.). Bland annat närmar hon sig denna aspekt i de tidigare beskrivna kraven i ansökningarna om ekonomiskt bistånd. Vid fråga om vad det innebär om klienten anser att Arbetsförmedlingen är ineffektiv och inte motsvarar dennas behov svarar Ebba: ”Jag förstår vad du menar, men ekonomiskt bistånd är det yttersta skydds nätet när alla andra möjligheter är uttömda. Vi ska inte hjälpa villkorslöst. Personen måste göra sitt bästa för att inte behöva hjälp.” (Ebba).

Till skillnad från Lisa och Leo förstås Ebba som osjälvständig i relation till organisationens kunskap. En tendens som förekommer vid avsaknad av självständighet i kunskapen i arbetsrelationerna är det som Mills kallar ”objektivitetens Fetisch” (i Israel 1971:232ff.). Denna term bidrar till att förstå den intellektuella alienationen som visar sig Ebbas arbetsbetingelser och som innebär att osjälvständigheten i kunskapen kan visa sig i form av att betrakta organisationens kunskap som den objektiva kunskapen (jfr. Israel 1971:232ff.).

Däremot inser Beata bristerna i interventionen men står bakom dessa i alla fall. Beata menar exempelvis att det rätta sättet för klienten att visa att denna försöker tillgodose sina behov på egen hand är att vara arbetssökande på arbetsförmedlingen (Beata). Samtidigt säger hon ”Nej jag håller med om att det inte är så många som får jobb genom dem. Men det är det stället man vänder sig till för att bli sysselsatt.” (Beata). Vid fråga om vad ett gott socialt arbete är för Beata svarar hon:

Det är att kunna göra rätt jobb. Jag vet vad du syftar på. Det är kanske meningen att jag ska säga att ett gott socialt arbete är att göra allt för att hjälpa andra och kriga för dem. Men om jag ska vara realistisk så kan man inte göra så mycket av det på ekonomiskt bistånd. Vi hjälper andra utifrån de reglerna som finns. Vi kan inte göra mycket mer utöver det (Beata).

Beata instämmer med en del av Lisas och Leos anföranden om ineffektiviteten av formen av den beskrivna interventionen. Samtidigt visar hon att hon är nöjd med att röra sig inom sitt handlingsutrymme, som i tidigare rubrik beskrivs domineras av organisationsprofessionella förutsättningar.

Beatas inställning till sitt handlingsutrymme och till sin professionella roll kan förstås utifrån Mills beskrivning av självalienation. Mills ser denna typ av alienation som ett resultat av en marknadsideologi som finns i samhället. På samma sätt som arbetare som producerar och säljer varor marknadsför dessa, presenterar tjänstemannen sina tjänster i ett marknadssystem genom försäljningsargument (i Israel 1971:229ff.). Detta illustreras i Beatas beskrivning av några av

interventionens delar som ineffektiva samtidigt som hon motsäger sina egna uppfattningar genom att mena att dessa utgör ett adekvat sätt att hantera de berörda problemen. Mills menar att oavsett den egna uppfattningen om den egna tjänsten lägger tjänstemannen fram sin tjänst som intressant för omvärlden i Israel 1971:229ff.). Detta innebär att en del av de interpersonella relationerna mellan tjänstemannen och kunden (klienten) blir till försäljningsaktiviteter samt att tjänstemannen anpassar en del av sin personlighet för att vara övertygande i sin försäljningsargumentation. Processen kallar Mills, som tidigare nämnt personlighetsmarknad. En personlighetsmarknad förutsätter att arbetaren ingår i ett byråkratiskt system, att det egna beteendet krävs i kontakten med kunden, samt att tjänstemannen och mottagaren av tjänsten inte har någon närmare relation till varandra (i Israel 1971:229ff.). Dessa omständigheter föreligger och denna beskrivning av personlighetsmarknaden visar sig, utöver den tidigare beskrivningen av den byråkratiska styrningen och den distanserade klientkontakten som tas genom Beata själv, genom hennes resonemang om sitt möte med klienten. Samtidigt som hon inte anser att interventionen alltid är adekvat representerar hon verksamhetens syn på kunskap om problemlösningar och lägger fram denna som adekvat, även i relationen till klienten.

Bland annat säger Beata vid fråga om vad en god kontakt med klienten innebär för henne: ”Det handlar om att jag och klienten förstår varandra. Vissa klienter kan man begära samma saker av vid varje ansökan men kommer man nästa gång med en bristfällig ansökan. Så jag tror att när jag och klienten är bra överens om hur vi ska göra så underlättar det.” (Beata).

Beata förstås därför, utifrån Mills perspektiv på alienation, använda klientkontakten och som i detta fall utgör den interpersonella relationen mellan henne och klienten samt sin sociala personlighet i bestämt syfte. I Beatas fall uppfattas syftet vara att representera sin organisation och ”sälja” sin idé. Därför uppfattas hon, utifrån Mills förståelse, vara föremål för självalienation; en alienation från delar av personligheten och som utgör arbetsbetingelse som tenderar att uppstå inom ramen för tjänsteproduktion i marknadssystem (i Israel 1971:229ff.).

7. Sammanfattning & avslutande diskussion

7.1 Sammanfattning

Syftet med föreliggande studie har varit att förstå hur socialarbetare resonerar kring förutsättningarna för att bedriva ett professionellt socialt arbete inom ekonomiskt bistånd. Detta syfte har jag ämnat uppnå genom att besvara studiens tre frågeställningar. Frågeställningarna är: Hur beskriver socialarbetare inom ekonomiskt bistånd sina professionella förutsättningar?

Hur beskriver socialarbetare inom ekonomiskt bistånd sin roll i arbetet? Hur resonerar socialarbetare inom ekonomiskt bistånd kring sitt handlingsutrymme? Frågeställningarna har besvarats genom material som har samlats in genom ett genomförande av semistrukturerade intervjuer med sex yrkesverksamma socialarbetare som valts ut målstyrt.

Sammantaget i svaret på första frågan är att respondenternas verksamheter styrs, utifrån förståelsen om yrkes- samt organisationsprofessionalism, av byråkratisk legitimitet, trots få inslag av avvikande från detta mönster. Detta görs tydligt genom besluten som beskrivs ske hierarkiskt, genom att verksamheterna utgår från standardiserad kunskap för behovsdefinitioner, klientkategoriseringar och problemlösningar, samt genom olika strategier för att systematisera, konkretisera samt kontrollera arbetet. Därför konstateras i denna studie att de dominerande professionella förutsättningarna på verksamheterna för ekonomiskt bistånd som respondenterna arbetar vid är organisationsprofessionella. Organisationsstyrningen inom respondenternas verksamheter förstås vara enligt med marknadslogisk styrning i flera avseenden.

Vad gäller andra frågan och respondenternas roll i sitt arbete kretsar en stor del av denna roll kring dessa förutsättningar. Krav på produktivitet som kommer på hierarkisk väg resulterar emellertid i att respondenterna kompromissar bort kvaliteten i arbetet. Samtidigt menar flera respondenter att den standardiserade formen på bedömningsprocedurerna kan vara ett hinder för mer adekvata och långsiktiga beslut. Arbetspress och standardisering påverkar även respondenterna roll i klientkontakten som i sin tur är avgörande för klientens inflytande i interventionen. En ytterligare aspekt som berör respondenterna roll i arbetet och som de menar påverkar formen på deras intervention är samverkan mellan verksamheterna de arbetar vid och andra organisationer. Respondenterna beskriver samverkanssvårigheter som resulterar i form av en icke-kontinuitet i arbetet. Samtidigt kan det finnas brist på andra alternativ, eftersom samarbetet med dessa organisationer fungerar som en renodlad del av interventionen för ekonomiskt bistånd.

Beträffande tredje frågan avgörs respondenternas handlingsutrymme av de organisationsprofessionella förutsättningarna. Därför är upplevelsen av handlingsutrymmet relativ till den typ av professionalism respondenterna identifierar sig med. De respondenter som identifierar sig med organisationsprofessionalismen känner sig nöjda med sitt handlingsutrymme. Detta medan de som identifierar sig bättre med yrkesprofessionalismen känner att de har ett begränsat handlingsutrymme. Dessa begränsningar går ut på svårigheter att använda sin yrkesprofessionella kunskap med hänvisning till den organisationsprofessionella kunskapen som gör sig mer legitim. Standardiserad kunskap

hindrar respondenterna från att vara flexibla i arbetet och komma på problemlösningar som de, genom sina färdigheter, vet leder till mer adekvat intervention. För dessa respondenter är det yrkesprofessionella handlingsutrymmet avgörande för huruvida de organisatoriska förutsättningarna möjliggör ett adekvat arbete.

I detta avseende har analysen även kunnat identifiera alienationsproblem i respondenternas arbetsbetingelser och som relateras till likheterna med marknadslogiken som beskrivs råda på respondenternas verksamheter. Den första alienationstypen är de intellektuellas alienation och manifesteras olika bland respondenterna. Den tar sig uttryck i form av både självständighet i kunskapsproduktionen tillsammans med en oförmåga att använda kunskaperna inom adekvata områden eller i form av osjälvständighet. Samtidigt uppmärksammas i vissa resonemang både det så kallade ”objektivitetens fetisch”, som uttrycks genom att organisationsprofessionell kunskap ses som den objektiva kunskapen, samt motstånd mot denna typ av kunskap. Den andra alienationstypen är självalienation, som samtidigt är en del av de intellektuellas alienation och som demonstreras i resonemangen genom representationen och marknadsföringen av organisationens syn på kunskap trots att denna strider mot den egna kunskapen.

7.2 Diskussion

Som inledningsvis nämnt i denna studie finns olika uppfattningar om vikten av de professionella förutsättningarna och handlingsutrymmet som ges därigenom för huruvida det sociala arbetets intervention utförs på ett adekvat sätt. Flera av studiens respondenter menar på olika att deras yrkesprofessionella färdigheter som förutsätter flexibilitet i arbetet hindras av den byråkratiska organisationsformen och med detta begränsas deras förmåga att utföra en adekvat intervention. Deras roll inom verksamheterna är ofta avgränsad till att hålla arbetet rullande enligt de organisatoriska reglerna och rutinerna. Enligt flera av dessa respondenter kan medborgare, som resultat av felaktig intervenering, slussas mellan olika aktörer, eller som vi i vardagligt språk kallar det ”landar mellan stolarna”. Eftersom människor har olika livsvillkor kräver dessa olika interventionsformer, som bland annat behöver ha samhällsstrukturen och människors sociala skikt i beaktning (Mattsson 2021:124ff.). Även om det finns de socialarbetare som känner sig bekväma med sitt organisationsprofessionella handlingsutrymme och inte beskriver några problem med oförmågan att vara flexibel på arbetet, kan denna aspekt således bidra till utsatthetsreproduktionen av mottagare av ekonomiskt bistånd. Därför kan vidare undersökning av denna fråga ge användbara resultat inom ramen för ekonomiskt bistånd.

Samtidigt vore arbetsbetingelserna som uppmärksammas i denna studie av lika stort intresse att undersöka vidare. Omständigheterna inom det ekonomiska biståndet liknar inte marknaden endast genom dess styrningsform. Liksom inom marknadsorganisationer har jag, som ovan nämnt, i denna studie konstaterat en förekomst av alienationsproblem bland de socialarbetare som deltagit i studien. Detta öppnar enligt mig upp för en rad aspekter att undersöka. Exempelvis skulle det vara lönsamt att undersöka i vilken utsträckning alienationsproblem förekommer inom socialt arbete samt vad detta kan leda till för konsekvenser både för socialarbetaren samt för intresset av det sociala arbetet i allmänhet.

Självalienationen samt objektivitetsfetisken är enligt mig av de mest intressanta resultaten studien kom fram till. Respondenter med självalienation marknadsför idéer de inser problematiken med och respondenter med objektivitetsfetisch beskriver det som andra ser som problematiskt, som något positivt inom arbetet. Oavsett de egna uppfattningarna eller rimligheten i idéerna socialarbetare väljer att representera finns det behov av en reflexiv granskning av hegemoniska idéer inom det sociala arbetet. På så sätt bidrar socialarbetaren själv till utvecklingen av yrket (Herz 2012:11f.). Förekomsten av dessa alienationstyper eller av icke-kritiken kan således vara av vikt för vidare fördjupning för att undersöka behovet av åtgärder i detta hänseende, genom exempelvis ett större fokus på utbildning inom kritiskt socialt arbete eller dylikt.

8. Referenser

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber
- Astvik, Wanja; Welander, Jonas & Larsson, Robert (2020). Reasons for Staying: A Longitudinal Study of Work Conditions Predicting Social Workers' Willingness to Stay in Their Organisation. *British Journal of Social Work*, Vol. 50, pp. 1382-1400
- Bergmark, Anders; Bergmark, Åke & Sundström, Tommy (2011). *Evidensbaserat socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur
- Bergmark, Åke (2015). Ekonomiskt Bistånd - Mellan nationell politik och lokalt självstyre. I: Johansson, Staffan; Dellgran, Peter & Höjer, Staffan (red): *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Författarna och Natur & Kultur
- Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Byberg, Ingrid (2002). *Kontroll eller handlingsfrihet? - en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Fil. doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete
- Dellgran, Peter (2016). Socionomer som profession. I: Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans & Sunesson, Sune & Knutgård, Marcus (red): *Socialt arbete: en grundbok*. 3.uppl. Stockholm: Natur och Kultur
- Fotaki, Marianna (2011). TOWARDS DEVELOPING NEW PARTNERSHIPS IN PUBLIC SERVICES: USERS AS CONSUMERS, CITIZENS AND/OR CO-PRODUCERS IN HEALTH AND SOCIAL CARE IN ENGLAND AND SWEDEN. *Public Administration*, Vol. 89, No. 3, pp. 933-955
- Herz, Marcus (2012). Inledning. I: Herz, Marcus (red): *Kritiskt socialt arbete*. 1:2.uppl. Stockholm: Författarna & Liber
- Hjärpe, Teres (2020). *Mätning och motstånd: sifferstyrning i socialtjänstens vardag*. Doktorsavhandling. Lund: Lunds universitet, Samhällsvetenskapliga institutionen, Socialhögskolan
- Israel, Joakim (1971). *Alienation: från Marx till modern sociologi: en makrologisk studie*. 2.uppl. Stockholm: Rabén & Sjögren
- Jönsson, Håkan (2010). *Sociala problem som perspektiv – en ansats för forskning & socialt arbete*. Malmö: Liber
- Liljegren, Andreas & Parding, Karolina (2010). Ändrad styrning av välfärdsprofessioner: exempel evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, Vol. 27, No 3-4, pp. 270-288
- Lind, Rolf (2014). *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur

Martinell Barfoed, Elizabeth (2014). Standardiserad interaktion - en utmaning för socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, Vol. 21, No. 1, pp. 4-20

Mattsson, Tina (2021). *Intersektionalitet i socialt arbete*. 3.uppl. Malmö: Gleerups

Månsson, Per (2007). Karl Marx. I: Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo (red): *Klassisk och modern samhällsteori*. 3.uppl. Stockholm: Författarna & Hans Reitzels Förlag

Ponnert, Lina & Svensson Kerstin (2016). Standardisering - slutet för professionellt handlingsutrymme? *European Journal of Social Work*, Vol. 19, No. 3-4, pp. 586-699

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

Vamstad, Johan (2015). *Valfri Välfärd*. Lund: Arkiv förlag

Vetenskapsrådet (2007). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* [Elektronisk resurs]. Enskede: TPB

Bilagor

Bilaga 1 - Informationsbrev



LUNDS
UNIVERSITET

Informationsbrev

Det här är en förfrågan om din medverkan i en studie om socialarbetares erfarenheter av att arbeta med ekonomiskt bistånd under New Public Management. Syftet med studien är att förstå hur socialarbetare resonerar om att driva ett professionellt socialt arbete inom ekonomiskt bistånd vars professionella förutsättningar har anpassats till NPM. Studiens forskningsfrågor berör socialarbetares förhållningssätt till organisatoriska krav och målsättningar samt dess påverkan på arbetsgången och -resultaten.

Studien är ett examenarbete på kandidatnivå vid socionomprogrammet på Lunds universitet. Studien genomförs med intervjuer som hålls under december 2020. Ditt medgivande till medverkan i studien innebär att du deltar i en intervju som beräknas vara cirka 45-60 minuter lång och besvarar frågor som berör din erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd. För att intervjun ska fungera på bästa möjliga sätt är det viktigt att den sker i en ostörd miljö samt enligt den tid och på den plats som passar dig bäst. Med tanke på de senaste rekommendationerna för hanteringen av Covid-19 är det önskvärt att intervjun sker via Zoom, Teams, per telefon eller liknande. Intervjun spelas in i ljudformat och skrivs sedan ut i text.

Studien sker enligt Vetenskapsrådets riktlinjer för att tillförsäkra dig ett tryggt och säkert deltagande.

Ditt deltagande i studien är frivilligt och ditt samtycke är nödvändigt för deltagandet. Du kan dra tillbaka samtycket när du vill. Du bestämmer också hur länge samt på vilka villkor du vill delta.

Du deltar anonymt och informationen som ges genom dig kommer att förvaras på ett betryggande sätt. Informationen kommer inte att användas till annat än i forskningssyfte. Uppgifter om dig som enskild person kommer inte utlånas eller användas för annat än i forskningsändamål. Deltagare i studien avidentifieras i redovisningen av studiens material. När studien är klar har du rätt att kräva ett eget exemplar om så önskas.

Härmed frågar jag om du vill delta i studien. Önskar du delta kan du lämna besked om det via mejl eller per telefon.

Ansvarig för studien är Samer Hamdoun, student vid Lunds universitet. Vid frågor kan du höra av dig till mig. Studien handleds av Mikael Sandgren, FD i sociologi och universitetslektor vid Lunds universitet.

Samer Hamdoun

Student

sa1700ha-s@student.lu.se

0700 - 25 23 35

Mikael Sandgren

Universitetslektor

mikael.sandgren@soch.lu.se

Bilaga 2 - Intervjuguide

Bakgrund:

- Vad är din yrkestitel och är det något som betonas inom din organisation?
- Hur ser din arbetserfarenhet ut?
- Vad har du för utbildningsbakgrund?
- Hur länge har du jobbat med ekonomiskt bistånd?
- Vad fick dig att vela jobba med ekonomiskt bistånd?

Allmänt:

- Hur upplever du arbetet med ekonomiskt bistånd?
- Vad finns för för- och nackdelar med att jobba med ekonomiskt bistånd?
- Vad är de största utmaningarna du ser inom socialt arbete med ekonomiskt bistånd idag?
- Kan du berätta varför du valde att jobba med socialt arbete från början och vilka möjligheter du har att göra det på ditt jobb idag?
- Berätta om dina arbetsuppgifter! Hur ser de ut? Vilka föredrar du?
- Vad är ett gott socialt arbete för dig?
- På vilket sätt får du möjlighet att göra det på din organisation?

Organisatoriska krav:

- Hur ser fördelningen av arbetsuppgifterna ut? Hur bestäms vem som ska göra vad, vem bestämmer det, vilka faktorer styr?
- Hur många ärenden handlägger du samtidigt och vad tycker du om det?
- Hur skulle det påverka dina beslut och hur skulle dina möjligheter att göra ett mer professionellt jobb se ut om du hade haft ett mindre antal klienter?
- Hur stor är möjligheten för avlastning för varandra på arbetsplatsen?
- Vilka krav ställer din organisation vanligtvis för att bevilja bistånd? Vad anser du om det?
- På vilket sätt påverkar det beslutsfattandet?
- Vad har din organisation för mål med sitt arbete?
- Vad hade din organisation behövt ändra för att ärenden ska kunna handläggas annorlunda och ge bättre resultat?
- Vad anser du styr arbetet mest; lagen organisatoriska regler eller människors behov och varför?

Professionalitet:

- Beskriv hur du uppfattar yrkesprofessionalitet!
- Om du fick välja ut arbetsuppgifter och utesluta andra, hur skulle de se ut?
- Vad gör dig nöjd med ditt arbete? Vad gör din chef nöjd med ditt arbete?
- Om vi räknar bort alla faktorer som påverkas av organisatoriska regler, på vilket sätt påverkar du som socialarbetare handläggningen?
- Vad skulle göra arbetet bättre men som inte går att göra på grund av organisatoriska krav?
- Är du nöjd med alla beslut du tagit och varför/varför inte? Vad påverkade ditt beslut?
- Om du fick skriva om policyn för din organisation, vad tycker du man ska ha mer samt mindre av i handläggningen?
- Hur viktigt är det med kollegors erfarenheter i arbetet?
- Om det finns ett standardbeslut som tas inom organisationen och du bestämmer dig för att ta ett annorlunda beslut, hur reagerar dina kollegor på det?

- Har du behövt ta ett sådant beslut och kan du berätta om det?
- Vad tycker du en god kontakt med klienten innebär?
- Vilka möjligheter har du att etablera en god kontakt med klienten?

Handläggares perspektiv på brukare:

- Hur ser din första kontakt med klienten ut?
- Hur ofta träffar du klienten?
- Hur slutar kontakten vanligtvis med klienter?
- Vad händer efter avslutad kontakt?
- Hur ofta följer du upp ärenden?
- Hur gör ni med klienter i arbetsför ålder och ansöker om ekonomiskt bistånd?
- Vad hänvisar ni till för stödinsatser?
- På vilket sätt medverkar klienten i valet av dessa insatser?
- Hur tycker du att klientens behov tillgodoses genom insatserna, utifrån klientens omständigheter och önskemål?
- Vad händer om klienten inte accepterar insatsen?
- Hur gör ni med andra klienter som inte kan stå till arbetsmarknadens förfogande?
- Vilka insatser finns för dem?
- På vilket sätt får de den hjälp de behöver genom dessa insatser?
- På vilket sätt medverkar klienten i valet av dessa insatser?
- Vad händer om klienten inte accepterar insatsen?