



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Inifrånperspektiv av påverkanskomponenter

*En kvalitativ studie om biståndshandläggares och socialsekreterares
upplevda möjlighet att påverka på arbetsplatsen*

Erika Carlsson & Maja Johnsson

Masteruppsats

Vårterminen 2020

Antal ord: 26 887

Handledare: Alexandru Panican

Examinator: Eva Palmblad

Abstract

Author: Erika Carlsson and Maja Johnsson

Title: An Inside Perspective on Components of Significance regarding Influence - A Qualitative Study on Social Workers Perceived Opportunity to Influence at Work.

Supervisor: Alexandru Panican

Assessor: Eva Palmblad

The aim of this study has been to examine social workers reflections about their perceived opportunity to influence at work based on different components that are of significance regarding influence. The study is based on nine semi-structured interviews with social workers that work within social services with either children, elderly or the disabled. By dividing different components into two groups (internal components that exist inside the social worker and external components that exist outside the social worker) made it possible for us to analyse several components one by one, but also to analyse the interaction between the different components. These components have come to life through the gathered empirical material. By using Habermas's (1996) theory of communicative action, concepts derived from Alvesson and Svenningsson's (2007) and Hofstede and Hofstede's (2005) reasoning about organizational culture, different concepts from Bourdieu's (2019) theory about symbolic capital and Scheff's (2000) theory of shame as analytic tools enabled a deeper analysis of the components that are essential for social workers perceived opportunity to influence at work. Eight components have been found through the empirical material in terms of three internal; *experience, characteristics* and *communication skills* and five external; *organization, politicians, management, colleagues* and *forum*. The external components are generally considered to have a higher significance than the internal due to power aspects and systematics within the organization. The results show that the components of organization and management are of the highest significance and that these two components seem to largely constitute a prerequisite for the significance of the other components, both internal and external. When there is an interaction between the internal and external components where they complement each other, the perceived possibility of influencing at work seems to increase.

Key words: social workers, influence, organization, workplace

Förord

Vi önskar först tacka vår handledare Alexandru Panican för värdefull handledning genom uppsatsprocessens gång. Vi vill även rikta ett stort tack till våra respondenter som tagit sig tid att dela sina tankar och reflektioner med oss. Vidare vill vi tacka de i vår omgivning som peppat och lyckönskat oss längst vägen. Sist tackar vi även varandra för ett härligt samarbete och många roliga stunder!

Erika Carlsson & Maja Johnsson

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte och frågeställningar	7
1.3 Disposition	7
2. Begreppsförtydliganden	8
2.1 Biståndshandläggare och socialsekreterare	8
2.2 Olika former av påverkan	8
2.3 Indelning av påverkanskomponenter i inre och yttre	9
3. Kunskapsläge	9
3.1 Perspektiv på att påverka	10
3.2 Betydelsen av att påverka	11
3.3 Inre och yttre påverkanskomponenter	12
3.4 Reflektioner	14
4. Teoretisk referensram	15
4.1 Livsvärld och system	15
4.2 Organisationskultur	17
4.3 Symboliskt kapital	18
4.4 Skam och den sociala tillhörigheten	19
5. Metod	20
5.1 Forskningsansats	20
5.2 Metodologiska överväganden	22
5.3 Urval och tillträde till fältet	22
5.4 Tillvägagångssätt	24
5.4.1 Intervjuproceduren	24
5.4.2 Bearbetning och analys	26
5.5 Metodens tillförlitlighet	30
5.5.1 Förförståelse	30
5.5.2 Metodologisk medvetenhet	31
5.6 Etiska överväganden	32
5.7 Arbetsfördelning	33
6. Resultat och analys	33
6.1 Olika former av påverkan	34
6.2 Betydelsen av att kunna påverka	36
6.3 Inre komponenter	38
6.3.1 Erfarenhet	38
6.3.2 Egenskaper	42

6.3.3 Kommunikationsförmåga	44
6.3.4 Samspelet mellan de inre komponenterna	45
6.4 Yttre komponenter	47
6.4.1 Organisation	48
6.4.2 Politiker	55
6.4.3 Ledning	57
6.4.4 Kollegor	61
6.4.5 Forum	67
6.4.6 Samspelet mellan de yttre komponenterna	69
6.5 Samspel mellan inre och yttre komponenter	71
7. Sammanfattning och diskussion	78
REFERENSER	82
Appendix	85
Bilaga 1: Informationsbrev till studiens respondenter	85
Bilaga 2: Samtyckesblankett till studiens respondenter	87
Bilaga 3: Intervjuguide	88

1. Inledning

1.1 Problemformulering

En del personalomsättning är oundviklig och naturlig och kan i viss mån kan vara gynnsam för en organisation då det tillför färsk kunskap och nya perspektiv (Webb & Carpenter 2012; Grobler et al. 2006). Att en anställd lämnar en arbetsplats behöver inte bero på negativa aspekter av arbetsvillkor eller organisation, utan kan exempelvis handla om den anställdes vilja att prova någonting nytt. Den nationella och internationella personalomsättningen inom det sociala arbetet är dock högre än vad som räknas som naturligt (ibid.). Framförallt har yrkeskategorierna biståndshandläggare och socialsekreterare i Sverige visats ha en uppseendeväckande hög personalomsättning (Arbetsmiljöverket 2018; Pettersson 2014; Vision 2016). Enligt rapport upprättad av Akademikerförbundet SSR (2019) lämnar cirka en tredjedel av de socialarbetare som arbetar som biståndshandläggare och socialsekreterare sin arbetsplats varje år. Den höga personalomsättningen inom myndigheter medför konsekvenser i form av bland annat stora kostnader för kommunerna samt oro, otrygghet och en stigande arbetsbelastning för de anställda (Arbetsmiljöverket 2018; Akademikerförbundet SSR 2019).

I rapporter och tidigare forskning framställs faktorer för varför socialarbetare väljer att lämna eller stanna kvar på sin arbetsplats. Faktorer som benämns avgörande är arbetsbelastning, stress, känslomässig utmattning, lön, brukartid, kompetensutveckling, karriärmöjligheter och möjlighet att påverka på sin arbetsplats (Pettersson 2014; Vision 2016; Keshwa 2019; Rienks 2020; Travis, Lizano & Mor Barak 2016). Gällande arbetsbelastning, stress, känslomässig utmattning, kompetensutveckling och karriärmöjligheter har tidigare forskning (se exempelvis Keshwa 2019; Rienks 2020) dels visat att faktorerna är återkommande för den höga personalomsättningen och dels undersökt hur anställda reflekterat kring faktorerna. Gällande de resterande faktorerna lön, brukartid och möjlighet att påverka på sin arbetsplats visar forskning (se Keshwa 2019; Travis, Lizano & Mor Barak 2016) på att även dessa faktorer är återkommande

och avgörande för den anställdes val att stanna eller lämna sin arbetsplats, men de belyser inte hur de yrkeskategorier med högst personalomsättning reflekterar kring faktorerna. Vi ser vidare att dessa sistnämnda tre faktorer är styrda av organisatoriska ramar men att faktorn *att påverka* även till stor del är beroende av den enskilde. Eftersom en avgränsning varit nödvändig har vi valt att fördjupa oss i faktorn *att påverka* då tidigare forskning (Segraeus 1985; Travis & Mor Barak 2010; Travis, Gomez & Mor Barak 2011; Jönsson 2018) visar skiftningar i vem eller vad som bär ansvaret för anställdas möjlighet att påverka (organisationen eller den enskilde), vilket vi vill studera vidare genom intervjuer med de yrkeskategorier som har högst personalomsättning.

För att trivas med sitt arbete behöver personal känna att de har inflytande över sin arbetssituation men också över större beslut som påverkar arbetsplatsen (Vision 2016). Tidigare forskning gällande faktorn *att påverka* visar att komponenter i form av identitet, erfarenhet, ledarskap, kollegial makt och organisation har betydelse för om anställda av olika anledningar påverkar på sin arbetsplats eller inte (Travis & Mor Barak 2010; Jönsson 2018; Aronsson & Bejerot 2014; Theorell, Nyberg & Romanowska 2013). Genom rådande studie önskar vi bidra med ett nytt perspektiv genom att belysa biståndshandläggares och socialsekreterares reflektioner kring faktorn *att påverka* utifrån att personalomsättningen inom det sociala arbetet, som ovan nämnt, är högst bland dessa två yrkeskategorier (se exempelvis Vision 2016). Då vi genom tidigare forskning har identifierat komponenter som kan ha betydelse i förhållande till påverkan på arbetsplatsen (se avsnitt 4.3 för närmare beskrivning av dessa) utgår vi i denna studie från att det finns komponenter av betydelse för anställdas upplevda möjlighet att påverka. I rådande studie vill vi alltså se hur biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterar kring olika komponenters betydelse i förhållande till deras upplevda möjlighet att påverka. Vilka komponenter som tillskrivs betydelse för just biståndshandläggare och socialsekreterare låter vi definieras av studiens respondenter.

Resultat från tidigare forskning har visat att faktorn *att påverka* dels kan anta formen av att påverka sin egen arbetssituation och dels formen av att påverka utvecklingen av organisationen (se exempelvis Jönsson 2018). Med utgångspunkt i denna tidigare

forskning utgår vi från att det finns olika former av påverkan. Formerna som kommer behandlas i denna studie hämtas från intervjuer med personer verksamma inom de yrken med högst personalomsättning inom det sociala arbetet. Vi förhåller oss således ospecificerade kring vad för slags påverkan det rör sig om och utgår från de former av påverkan biståndshandläggarna och socialsekreterarna själva belyser. Redogörelse för de funna formerna presenteras i resultat- och analysdelens första avsnitt.

1.2 Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att undersöka hur biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterat kring olika komponenters betydelse i förhållande till deras upplevda möjlighet att påverka på arbetsplatsen.

Studiens centrala frågeställningar lyder enligt följande:

- Vilken betydelse tillskrivs olika komponenter för biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas upplevda möjlighet att påverka på arbetsplatsen och varför?
- Hur samspelar komponenterna för den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen?

1.3 Disposition

I det inledande avsnittet har studiens syfte och frågeställningar presenterats tillsammans med centrala begrepp av vikt att förtydliga för läsaren. Här efter redovisas det rådande kunskapsläget tillsammans med reflekterande tankar kring den tidigare forskning som presenteras. Vidare följer studiens teoretiska referensram där en redovisning av fyra teoretiska utgångspunkter tar plats tillsammans med beskrivningar om tillämpning. Avsnittet därefter är studiens metodavsnitt, vilket redogör för metodologiska utgångspunkter, tillvägagångssätt och kritiska resonemang. Slutligen redovisas studiens resultat och analys i ett gemensamt avsnitt följt av en sammanfattning som inkluderar studiens avslutande diskussion. Bifogat återfinns informationsbrev, samtyckesblankett och intervjuguide.

2. Begreppsförtydliganden

2.1 Biståndshandläggare och socialsekreterare

Då det inte varit möjligt inom ramen för denna studie att intervjua biståndshandläggare och socialsekreterare inom samtliga fält yrkeskategorierna kan vara verksamma inom har en avgränsning varit nödvändig. Vi har inte lyckats hitta liknande tidigare forskning som behandlat just biståndshandläggare och socialsekreterare, varför reflektioner från alla sorters biståndshandläggare och socialsekreterare är av relevans att studera. Vår avgränsning har gjorts till biståndshandläggare inom vård- och omsorgsförvaltning och socialsekreterare inom socialtjänst med inriktning på barn- och ungdomsutredning (se vidare specifikationer i avsnitt 5.3). Respondenterna kan vara utbildade socionomer eller personer med utbildning som bedömts vara likvärdig. Syftet är inte att jämföra grupperna sinsemellan utan se dessa som en helhet med anledning av att dessa två yrkeskategorier har högst personalomsättning bland socialarbetare och att personalomsättningen var lika hög bland båda kategorierna (se Arbetsmiljöverket 2018; Pettersson 2014; Vision 2016; Akademikerförbundet SSR 2019).

2.2 Olika former av påverkan

Vilka former av påverkan som inkluderas i faktorn *att påverka* är för denna studie ospecificerat för att låta biståndshandläggarna och socialsekreterarna själva definiera utgångspunkten för deras reflektioner. Exempelvis kan en form av påverkan vara att påverka sin arbetssituation eller att påverka utvecklingen av organisationen (se exempelvis Jönsson 2018). Vad för slags påverkan det kommer röra sig om ramas således in i resultat- och analysdelen där empirin leder oss till nya distinktioner.

2.3 Indelning av påverkanskomponenter i inre och yttre

Som redovisats i inledningen utgår denna studie från olika komponenters betydelse för den upplevda möjligheten att påverka. Vi har för denna studie valt att dela upp komponenterna i inre och yttre för att frambringa struktur och tydlighet då vi såg att vissa komponenter som framtagits av tidigare forskning befann sig hos den anställde (inre) och att vissa komponenter befann sig runt omkring den anställde (yttre). De komponenter som tagits fram genom aktuell studies empiri är inre i form av *erfarenhet*, *egenskaper* och *kommunikationsförmåga* samt yttre i form av *organisation*, *politiker*, *ledning*, *kollegor* och *forum*. För att tydliggöra uppdelningen ytterligare behöver de inre komponenterna inte innebära att det är den anställde som själv ansvarar för eller har valt att besitta komponenten. Detta innebär att även strukturellt givna komponenter kan räknas till det som vi valt att benämna som inre komponenter. För att ge ett tydligt exempel kan vi använda oss av en komponent som framtagits av tidigare forskning men som inte funnits i rådande studies insamlade empiri, vilket är *identitet* (i form av exempelvis kön). Denna komponent skulle vi ha delat in som en inre komponent då identitet är något den anställde besitter. Identitet i form av kön tänker vi kan ha blivit en komponent för den upplevda möjligheten att påverka på grund av exempelvis maktstrukturer. Så även om en del inre komponenter kan ha sitt ursprung i större samhällsstrukturer så tillämpas de som inre komponenter enligt uppdelningen mellan komponenter som befinner sig hos den anställde (inre) och komponenter som befinner sig runt omkring den anställde (yttre).

3. Kunskapsläge

I detta avsnitt redogörs för tidigare forskning kring faktorn *att påverka* ur olika perspektiv. Det finns konsensus inom forskningsfältet om att socialarbetares arbetssituation är problematisk och att personalomsättningen är hög (Keshwa 2019; Travis & Mor Barak 2010; Segraeus 1985; Jönsson 2018). Tidigare forskning visar att faktorn *att påverka* är en av flera aspekter som är avgörande för den höga

personalomsättningen. I sökandet efter kunskap har det dock ej gått att finna någon studie som belyser hur de yrkeskategorier med högst personalomsättning reflekterar kring faktorn *att påverka*. Forskning (Travis & Mor Barak 2010; Jönsson 2018; Aronsson & Bejerot 2014; Theorell, Nyberg & Romanowska 2013) som har närmat sig fenomenet har kommit fram till att det finns flera komponenter som kan komma att influera de anställdas möjlighet och initiativ till att påverka. Tidigare forskning har vidare belyst att faktorn *att påverka* kan anta olika former bestående av att påverka sin arbetssituation och att påverka organisationsutvecklingen (Jönsson 2018). De studier som uppmärksammat det som vi valt att benämna som påverkanskomponenter redovisas nedan tillsammans med annan närliggande forskning om att påverka.

För att finna aktuell forskning inom området har vi använt oss av databasen LUBsearch. De sökord vi använt är: “missnöje”, “påverka arbets*”, “sorti protest”, “exit voice”, “socialtjänst anställd”, “social worker”, “dissatisfaction”, “affect”, “influence”, “inflytande”, “impact”, “working conditions”, “inflytande”, “organization”, “organisation”, “innovation”, “ledarskap” och “management”.

3.1 Perspektiv på att påverka

Jönsson (2018) redovisar att faktorn *att påverka* kan beröra formerna (1) att påverka en dålig arbetssituation och (2) att påverka utvecklingen av organisationen. Gällande att påverka en dålig arbetssituation framför Segraeus (1985) att tidigare forskning gällande socialarbetarens hantering av sin arbetssituation ofta fokuserar på den enskilde medarbetarens oförmåga att hantera denna, men att fenomenet går att förstå ur flera perspektiv och nivåer. I översikt från tidigare forskning gällande faktorn *att påverka* som är genomförd efter Segraeus (1985) visas att denna uppfattning till viss del har förändrats (Travis & Mor Barak 2010; Travis, Gomez & Mor Barak 2011; Jönsson 2018). Istället ligger mest fokus på en organisatorisk och samhällelig nivå snarare än enbart på individen och det går att tyda en skiftning i förklaringar till vem eller vad som bär ansvaret för möjligheten att påverka. Keshwa (2019) är ännu ett exempel med fokus på organisationens ansvar. Författaren ger få exempel på socialarbetarens egen roll i

missnöjet och betonar framförallt brister hos ledning, organisation och resurser (Keshwa 2019). I Jönssons (2018) forskning visas dock att socialarbetare kan komma att beskylla sig själva för att ej klara av sitt arbete, vilket kan tyda på att det finns olika sätt att se på samt hantera en arbetssituation som upplevs dålig.

3.2 Betydelsen av att påverka

I nedanstående studier (Travis & Mor Barak 2010; Travis, Gomez och Mor Barak 2011) redovisas att faktorn *att påverka* är betydande för socialarbetares trivsel på arbetsplatsen. Däremot belyser artiklarna inte socialarbetarnas egna reflektioner kring deras upplevda möjligheter att påverka. Undersökningarna är därav inte direkt kopplade till rådande studies syfte, men vi ser samtidigt en vinst i att kort presentera forskning som visar på att påverkan är en betydande faktor i socialarbetares arbetssituation då detta ligger till grund för rådande studie.

Travis och Mor Barak (2010) har i en brittisk studie fokuserat på dynamiken i socialarbetares ansträngningar att söka positiv förändring gällande sin arbetssituation genom att protestera, begränsa sin arbetsinsats eller säga upp sig. Resultatet visade att ju mer de anställda upplever inkludering och stöd på arbetsplatsen, desto mer benägna är de att utöva protest och begränsa försummelse och sorti som gensvar (ibid.). Samtidigt visar Travis, Gomez och Mor Baraks (2011) longitudinella studie att de som försöker påverka på sin arbetsplats är mer benägna att också försumma sina arbetsuppgifter under samma tidpunkt, som respons på otillfredsställande arbetsförhållanden. Försummelse kan dock även uppstå av att inte kunna påverka genom att inte bli inkluderad i beslutsfattandet och likaså kan sorti uppstå av att inte få stöd eller gehör från organisationen (Travis & Mor Barak 2010). Det finns även en direkt koppling mellan att ju mer de anställda protesterar och känner sig hörda, desto lägre är sannolikheten för att de kommer välja att byta arbetsplats (ibid.).

3.3 Inre och yttre påverkanskomponenter

Vid en överblick av tidigare forskning gällande att påverka har vi funnit fem komponenter som har betydelse för om anställda av olika anledningar påverkar på arbetsplatsen eller inte, vilka är; identitet, erfarenhet, ledarskap, kollegial makt och organisation. Komponenterna delas av oss upp i inre (identitet och erfarenhet) och yttre (organisation, ledarskap och kollegial makt) beroende på om komponenten är någonting den anställde själv besitter eller om den finns runt omkring den anställde. Nedan redogörs för hur och varför komponenterna har visats betydelsefulla.

Att identifiera sig som kvinna samt att vara oerfaren på arbetet resulterar enligt Travis och Mor Barak (2010) i att inte i lika hög grad som män och erfarna anställda utöva protest. Att erfarna personer i högre grad än oerfarna utövade protest kan enligt Travis och Mor Barak (ibid.) bero på att de som har arbetat länge på samma ställe tycks vara mer investerade i sin organisation. I studien diskuteras också att kvinnor och etniska minoriteter i högre utsträckning känner sig exkluderade från organisatoriska processer. Av detta tyder vi att *identitet* (här innefattande kön och etnicitet) samt *erfarenhet* är två inre komponenter av betydelse i förhållande till påverkan. I enlighet med dessa fynd menar Travis och Mor Barak (ibid.) att det behövs ytterligare studier för att belysa komplexiteten och nyanserna hos individernas dominerande och icke-dominerande gruppegenskaper, kulturell mångfald och inkludering inom det sociala arbetet.

Moussa, McMurray och Muenjohn (2018) har i sin studie funnit att organisatoriska modeller är ett hinder för innovation inom den offentliga sektorn. Byråkrater förlitar sig ofta på organisationens traditionella kommunikationsstil, ordning och kontroll hellre än på nya och kreativa organisationsmodeller som främjar engagemang och förbättrar kommunikationen bland organisationens medlemmar. Framgångsrika innovationer blomstrar inte i den traditionella och gamla byråkratiska modellen. Med andra ord är traditionella offentliga organisationer ofta ineffektiva och begränsar ansträngningar som kan främja innovation. Anledningen till att organisationen blir som en barriär mot påverkan kan även handla om den press och administrativa börda som finns i

organisationen, som innebär att ledningen inte ges tillräckligt med tid för att tänka på innovation. Det kan också handla om kortsiktig budget, problem med planering och framförhållning samt att organisationen motsätter sig förändring som ska ske snabbt och som går emot rådande organisationskultur (Moussa, McMurray & Muenjohn 2018). Jönsson (2018) konstaterar att en stark organisation kan leda till att socialarbetare lägger skulden av sin problematiska arbetssituation på sig själva, vilket kan förstås som ett sätt att acceptera den organisatoriska dominansen. Genom en överblick av ovanstående studier går det att tyda att *organisation* kan ses som en yttre komponent av betydelse i relation till påverkan.

Jönsson (2018) problematiserar socialarbetarens ursprungligen solidariska yrkesroll i förhållande till nylibera skiftningar i välfärdssamhället och dess organisationer. I Jönssons (ibid.) artikel redogörs för exempel på socialarbetares möjlighet att på en strukturell nivå motverka förändringar som anses negativa för det sociala arbetet och socialarbetarens arbetssituation. De som anpassar sig till förändringarna blir belönade av ledningen medan de som inte anpassar sig blir straffade. På grund av rädslan för bestraffning accepterar många socialarbetare sin plats i hierarkin och gör inget motstånd. Det framgår dock inte av Jönssons (ibid.) studie hur bestraffningen och belöningen utformas. Ledarskap inom organisationer har enligt även Theorell, Nyberg och Romanowska (2013) en stor inverkan på hur anställda väljer att agera när det finns en vilja att förändra eller påverka. Deras studie fokuserar på ledarskap ur ett chefsperspektiv och utgår inte direkt från de anställdas egna upplevelser. Författarna urskiljer specifikt två ledarstilar som beskrivs vara destruktiva gentemot de anställdas hälsa. Den första karakteriseras av passivitet och bristande engagemang och den andre är auktoritär och fattar beslut utan att lyssna på sina anställda. Dessa är i förhållande till påverkan lika varandra i avseendet att de anställdas möjligheter till påverkan minskar. Att hämta in synpunkter och lyssna tar både energi och tid, vilket resulterar i en logisk slutsats om att det går fortare att bestämma själv (ibid.). Av ovan presenterad forskning tyder vi att *ledarskap*, utöver organisationen som helhet, kan ses som en yttre komponent av betydelse i relation till påverkan.

Istället för att vända sig till ledningen med synpunkter kan anställda komma att vända sig till kollegor, framförallt i utomstående organisationer för hjälp att motverka negativa förändringar (Jönsson 2018). Jönsson (ibid.) benämner vikten av kollektivt handlande för att skapa förändring då det inte går att ta striden ensam utan att bli utmattad. De anställda kan bland annat arrangera konferenser, seminarium, nätverksdagar och andra sociala aktiviteter för att föra samman socialarbetare, politiker, akademiker och brukare med syfte att kritiskt diskutera den nyliberala politiken som de önskar motverka (ibid.). Brist på kollegialt inflytande kan försvaga lojalitet till chef och organisation, menar Aronsson och Bejerot (2014) som med en enkätstudie undersökt läkares uppfattning om inflytande i förhållande till sorti och protest. De anställda som har en stark tillgång till arenor för kollegialt inflytande anser att de får gehör för sina synpunkter medan de med svag tillgång inte anser sig få något gehör (ibid.). Av detta tyder vi att *kollegial makt* är en ytterligare yttre komponent av betydelse i relation till påverkan.

3.4 Reflektioner

Redovisad forskning ovan utgörs av både nationella och internationella studier. Vidare utgörs artiklarna inte enbart av socialt arbete utan besitter ett mer allmängiltigt perspektiv på att påverka utifrån olika aspekter. Vi är medvetna om att olika geografiska platser och olika yrkeskategorier kan skilja sig åt gällande arbetssituation, praxis, normer och organisation, varför det inte är säkert att denna studie som avgränsar sig till biståndshandläggare och socialsekreterare i södra Sverige kommer gå att analysera utifrån alla aspekter redovisade ovan. De inre och yttre komponenterna som beskrivs betydande för om anställda av olika anledningar påverkar på sin arbetsplats ser vi som så pass generella för olika typer av yrkeskategorier och situationer att de bedöms kunna användas som verktyg i aktuell studies analys. Travis och Mor Barak (2010) framförde i deras studie att de som identifierar sig som kvinnor är mindre benägna att påverka samt i högre utsträckning känner sig exkluderade från organisatoriska processer. Denna aspekt tänker vi kan vara svår att använda sig av i förhållande till rådande studie och till det sociala arbetet i allmänhet eftersom majoriteten av socionomerna i Sverige, likt i vår studie, är kvinnor (Statistiska centralbyrån 2013). Samtidigt är vi öppna för att det kan

vara en betydande aspekt då det förekommer män på arbetsplatsen i olika positioner, även om de bara utgör ca 15 procent av alla socionomer (Statistiska centralbyrån 2013).

Då vi i rådande studie ämnar undersöka hur biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterar kring olika komponenters betydelse i förhållande till deras upplevda möjlighet att påverka på sin arbetsplats förs resonemang både på mikronivå och mesonivå. Vissa inslag av makronivå kan även förekomma i analysen av yttre och inre komponenters betydelse då dessa kan beröra strukturer. Vi är medvetna om att samtlig tidigare forskning inte är tillämpbar i alla sammanhang av vår studie då begrepp skapade ur en nivå kan vara svåra att applicera på resultat som är grundat i en annan nivå.

4. Teoretisk referensram

I detta kapitel presenteras och diskuteras studiens analytiska referensram. Gemensamt för de teoretiska begrepp och den modell som presenteras nedan är att samtliga behandlar individer i relation till sin omgivning och till sig själv. Av den insamlade empirin har vi funnit att respondenternas reflektioner kan begripliggöras med teorier på flera nivåer då reflektionerna täcker både strukturer, organisationen och den individuella människan. Utvalda teorier kompletterar därför varandra i förhållande till empirin genom att de besitter perspektiv på antingen makro-, meso- eller mikronivå. Teorier har valts ut efter insamlingen av empiri för att kunna begripliggöra det inhämtade materialet. Vi kommer därför nedan inte redogöra för teorierna i sin helhet utan endast för enskilda analytiska verktyg och delar av teorierna som bedömts relevanta.

4.1 Livsvärld och system

I insamlad empiri har vi funnit att den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen till stor del grundar sig på organisatoriska ramar. Den anställdes möjligheter att påverka influeras av aspekter givna av arbetsplatsens organisation, som kan vara mer eller mindre kontrollerande avseende anställdas delaktighet i

påverkansprocesser. Insamlad empiri går således att förstå genom Habermas (1996) teori om livsvärld och system, som bland annat behandlar aspekter som organisation och makt i förhållande till kommunikation och förståelse.

Habermas delar upp samhällslivet i två delar: *livsvärld* och *system* (Habermas 1996). I livsvärlden har vi våra sociala relationer och integreras i det sociala sammanhanget. Livsvärlden styrs med hjälp av en kommunikativ rationalitet där människors handlande koordineras genom språket. Subjektiva uppfattningar delas med andra i livsvärlden och skapar en ömsesidig förståelse. Det är i livsvärlden det finns potential för en demokratisk utveckling. Systemet befinner sig på en annan nivå än livsvärlden och berör istället en instrumentell rationalitet. Här används pengar och makt i en avspråkligad kommunikation, det vill säga att systemet består av sakliga samt anonyma relationer (ibid.). Habermas (1996) framför att livsvärlden och systemet samspekar med varandra och att vi växlar mellan dessa i vårt dagliga liv. Dessa befinner sig i en ständig maktkamp, samtidigt som de kompletterar varandra. Maktkampen utspelar sig genom att livsvärlden försöker styra systemet med det kommunikativa förnuftet samtidigt som systemet försöker kontrollera livsvärlden genom det instrumentella förnuftet. Det kommunikativa förnuftet byggs upp i vårt samhälle som personliga erfarenheter när vi deltar i både livsvärld och system (ibid.). Enligt Habermas (1996) är det ett stort problem när systemet allt oftare koloniserar, det vill säga tar över, livsvärlden med hjälp av statlig administration, makt samt ekonomiska krafter och ersätter språket som verktyg för socialt handlande. Konsekvensen av koloniseringen kan bli att de mänskliga relationerna objektifieras. Samhället har en oförmåga att utveckla forum där kommunikativt handlande kan förekomma. Detta menar Habermas (ibid.) behöver utvecklas på så sätt att samhället behöver arbeta för att skapa möjlighet till kommunikativ rationalitet så att människor själva ska kunna ta och utöva ansvar för kollektiva samhällsliga angelägenheter.

Habermas (1996) menar att systemet mer och mer tränger sig in i människors privatliv så att de privata relationerna blir mer sakliga och systematiserade. Av rådande studies empiri har vi kunnat se en annan möjlig användning av Habermas (1996) teori. Rådande studie syftar inte till att undersöka hur systemets instrumentella rationalitet tar över

privatlivet. Av framtagen empiri kring påverkanskomponenters betydelse har vi kunnat se att livsvärldens karaktärsdrag gällande utveckling, ömsesidig förståelse och kommunikation verkar på olika sätt inom och mellan komponenterna och beskrivs som viktiga i förhållande till den upplevda möjligheten att påverka. Habermas (1996) skulle troligtvis argumentera för att arbetsplatser i regel helt använder sig av systemets logik. Rådande studies empiri har dock visat att arbetsplatsen blir en arena för både kommunikativ och instrumentell logik, varför vi valt att se livsvärlden som befintlig även på arbetsplatsen. På arbetsplatsen tolkar vi systemet som organisationens ramar och instrumentella tendenser och livsvärlden som det kommunikativa handlandet, relationerna, ömsesidig förståelse och delaktighet i utveckling. Habermas (1996) teori utgör alltså grunden för denna studiens användning av begreppen livsvärld och system även om Habermas själv inte har använt sin teori utifrån enbart reflektioner om situationer på arbetsplatsen.

4.2 Organisationskultur

Då teorier har valts ut först efter att empirin samlats in har det blivit tydligt att aspekter ur Alvesson och Svenningssons (2007) samt Hofstede och Hofstedes (2005) resonemang kring *organisationskultur* är aktuellt och kan komma att bidra med viktiga analyspunkter. Begrepp som redovisas i detta avsnitt har bedömts relevanta i förhållande till flera framtagna komponenter och därför valts ut som en del av denna analytiska referensram. Alvesson och Svenningsson (2007) menar att kultur kan innebära gemensamma mentala ramar inom en grupp människor. Begreppet *organisationskultur* härleder till föreställningar som finns inom organisationens ledning som kan komma att befinna sig utanför det som skapar mening för de anställda inom organisationen. Författarna (ibid.) beskriver att det är nödvändigt med gemensamma värderingar, idéer och tankesätt för att en organisation ska fungera optimalt. Detta har även en stor inverkan på anställdas trivsel. Förändringar som påverkar organisationskulturen kan enligt Alvesson och Svenningsson (ibid.) vara svåra att genomföra eftersom det bryter mot normativa beteenden bland anställda och chefer. I en ojämn organisationskultur skär detta sig mellan olika grupper och det skapas ett "vi och

dem” som spår på missnöjet och den destruktiva kommunikationen mellan grupper i organisationen (Alvesson & Svenningsson 2007). En *maktdistans* innebär att det finns en tydlig hierarki inom företaget som visas genom stora löneklyftor mellan toppen och botten, skillnader i utbildning och i själva arbetet (Hofstede & Hofstede 2005). För de anställda är idealchefen en person som respekterar dem samt som de kan känna sig bekväma med i känsliga situationer. Relationen mellan chef och anställd där det finns en stor maktdistans är ofta känslomässigt laddad och kan ofta leda till antingen stolthet eller avsky (ibid.).

4.3 Symboliskt kapital

Kapital utgör en viktig teoretisk utgångspunkt i förhållande till biståndshandläggares och socialsekreterares upplevda möjlighet att påverka utifrån inre och yttre komponenter då detta teoretiska begrepp behandlar människans sammanhang och resurser utifrån ett strukturellt perspektiv. Ur insamlad empiri går det att tyda att sociala relationer samt kunskap är viktiga aspekter för den upplevda möjligheten att påverka, vilket går att förstå genom Bourdieus (2019) teori om symboliskt kapital. Genom inhämtad empiri kan vi se att vilka kapital den enskilde besitter (eller inte besitter) spelar roll för vilken betydelse olika komponenter tillskrivs på arbetsplatsen, varför detta begrepp från Bourdieus (2019) teori bedöms relevant. Bourdieus (ibid.) teori innefattar fler begrepp som inte bedömts relevanta för rådande studie och därför inte ges plats i denna teoribeskrivning. Däremot presenteras först kort Bourdieus (2019) begrepp *fält* för att ge ett tydligare sammanhang.

Fält är ett teoretiskt verktyg för att förstå samarbete och konkurrens (Bourdieu 2019). Det finns olika slags fält i samhället som är av olika storlekar och innehåll. I fälten finns både individer och organisationer och här förekommer makt- och dominansförhållanden. Fältsbegreppet används för att påvisa strukturer och diskutera relationer med det övergripande syftet att förstå människors handlande i ett socialt sammanhang (ibid.). I rådande studie är socialsekreterarnas och biståndshandläggarnas fält deras arbetsplats. På en arbetsplats behöver de förhålla sig till bland annat kollegor,

ledning och ramar. Bourdieus (2019) term *symboliskt kapital* kan i det närmaste översättas till tillgångar, resurser eller värden som av det sociala sammanhanget erkänns viktigt och betydelsefullt. Ett av dessa värden är det kulturella kapitalet, som bland annat innefattar utbildningsnivå och språklig kompetens. Bourdieu (ibid.) framför att fler värden som bör räknas som kulturellt kapital i Sverige är förankring i fackföreningsrörelsen eller folkrörelser. På senare år har termen informationskapital framtagits som ett alternativ till kulturellt kapital, då att vara välinformerad är en del av att besitta ett rikt mått kulturellt kapital. En elev med högt kulturellt kapital har fina utsikter till en privilegierad framtid men behöver även besitta information om och förmågan att värdera de möjligheter som erbjuds. I Bourdieus (2019) teori infinner sig även det sociala kapitalet som avser värden i form av relationer och kontakter. En människas möjlighet att tillgodogöra sig sitt kulturella kapital, i form av till exempel utbildning, avgörs av personens innehav av socialt kapital. Utan förbindelser är det med andra ord inte säkert att en högt skattad examina leder till en högt uppsatt position. Det sociala kapitalet är förankrat i de band som förenar personer med varandra. Personerna i gruppen intar positioner och knyter kontakter var för sig vilket sammantaget utgör en tillgång, det sociala kapitalet, som samtliga i gruppen kan dra fördel av. Kapitalen är endast verksamma om värdena låter sig omsättas i något som tillerkännes betydelse. Ett värde i det kulturella kapitalet kan alltså anta en institutionaliserad form som exempelvis ett examina, eller en förkroppsligad form som en bildning eller kompetens (ibid.).

4.4 Skam och den sociala tillhörigheten

I respondenternas reflektioner kring samspelet mellan dem som anställda och exempelvis chef och kollegor talas det om bland annat en rädsla för att prata inför grupp och gruppens mottagande av påverkansförslag. Dessa reflektioner tog mycket plats i empirin men utvecklades inte närmare vad det kunde bero på. Den rädsla som beskrivits är därför analytiskt svårfångad. Vi har inte utgått från teorier innan empirin samlades in och har inte heller i efterhand funnit en teori som klockrent fångar den beskrivna rädslan. För att bringa fram begriplighet kring rädslan har vi därför fått läsa mellan raderna och

då funnit flera aspekter som skulle kunna begripliggöras med det som Scheff (2000) benämner som skam. Scheff (2000) talar nämligen om skam som den främsta sociala känslan. Scheff (ibid.) är tydlig med att skam, liksom andra känslor, behöver förstås utifrån den kontext känslan uppstår i för att möjliggöra förståelse för känslans plats i det mänskliga beteendet. Kontexten för aktuell studies respondenter har som tidigare beskrivits bland annat varit att prata inför grupp. Med skam menar Scheff (2000) en stor familj av känslor som inkluderar pinsamhet, förnedring och besläktade känslor som blyghet som innebär reaktioner på avvisning eller känslor av misslyckande eller otillräcklighet. Det som förenar alla dessa emotioner är att de innebär en känsla av ett hot mot den sociala tillhörigheten. Vidare kan skamkänslor ses som viktig för den sociala kontrollen genom att skam figurerar i de flesta sociala interaktioner, för även om människorna bara ibland känner skam så förutspår de hela tiden vad som kan generera skamkänslor. Människan är alltid orolig för hur andra ser på henne och försöker därför visa sin bästa sida utåt för att undvika skam (Scheff 2000). Respondenternas beskrivna rädsla för att prata inför grupp och hur gruppen ska ta emot deras påverkansförslag tolkar vi som den oroskänsla Scheff (2000) beskriver människor alltid har gällande hur andra ser på en. Med denna teori skulle det alltså vara möjligt att begripliggöra respondenternas rädsla för att prata inför grupp och gruppens mottagande av påverkansförslag. Samtidigt kan vi inte dra några säkra analytiska slutsatser då respondenterna inte har uttalat sig om skam, varför analys med skamteorin görs med viss distans och försiktighet.

5. Metod

5.1 Forskningsansats

Utgångspunkten för studien har varit att tolka de utsagor som samlats in, vilket gör att studien besitter ett hermeneutiskt angreppssätt. Alvesson och Sköldberg (2017:133) definierar hermeneutiken som “ett tänkande där tolkningarnas och förståelsernas mångfald får kollidera och ge inspiration”. Denna utgångspunkt innebär att forskaren

bortser från en möjlig motsvarande objektiv sanning (Alvesson & Sköldberg 2017). Som tidigare nämnt utgår studien från biståndshandläggares och socialsekreterares *upplevda* möjlighet att påverka, varför vi heller inte sett nytta i att söka en möjlig motsvarande objektiv sanning. Med anledning av att vi önskat analysera individers upplevelser och förstå en kontext snarare än att förklara och generalisera den har en kvalitativ ansats bedömts given. Vidare är vår epistemologiska föreställning om intervju och intervjuare, i enlighet med hermeneutiken, att betrakta intervjuprocessen som inhämtning av berättelser som tolkas snarare än att intressera oss för samtalet i sig.

Framtagen empiri har med ett abduktivt angreppssätt tolkats utifrån begrepp i form av inre och yttre påverkanskomponenter. Vi har i analysen pendlat mellan empiri, tidigare forskning och teori. Alvesson och Sköldberg (2017) påstår att abduktion är en metod där empirin tolkas utifrån ett hypotetiskt underliggande mönster och att denna tolkning sedan bör bestyrkas genom ny empiri. Denna studie har förvisso inte inhämtat empiri på nytt efter att en tolkning gjorts men vi ser likväl abduktionen som en lämplig beskrivning för denna studies ansats eftersom abduktionen utgår från den fakta empirin ger oss men samtidigt inte avfärdar "teoretiska föreställningar" (Alvesson och Sköldberg 2017:15). Teori och tidigare forskning har kontinuerligt kompletterat den empiriska analysen. De begrepp som utvunnits ur tidigare forskning och som givit oss inspiration och lett studien i en viss riktning definierar vi som Alvesson och Sköldbergs (2017) begrepp underliggande mönster. De underliggande mönster i form av exempelvis påverkanskomponenter har i studien används som underliggande förståelse om att det torde finnas komponenter som är av betydelse i påverkansprocessen, snarare än att mönstren skulle ses som en form av objektivt vetande med fastslagna begrepp. Vi har ergo önskat att inte begränsa studien till de redan funna begreppen, utan låtit empirin styra, vilket enligt Alvesson och Sköldberg (2017) kan förfina och utveckla de begrepp som grundar en studie. Detta har gjorts genom att blanda öppna frågor med frågor som grundats i redan framtagna begrepp, såsom att vi utgått från att det finns olika former av påverkan och komponenter av betydelse för påverkan. Detta har byggt upp för en analys där empiri, tidigare forskning och teori kan blandas, utmana och utveckla varandra i enlighet med en abduktiv ansats.

5.2 Metodologiska överväganden

Som framgått är studiens syfte att undersöka hur biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterat kring olika komponenters betydelse i förhållande till deras upplevda möjlighet att påverka på arbetsplatsen. För att få tillgång till biståndshandläggares och socialsekreterares reflektioner och upplevelser gjordes bedömningen att intervjuer var en lämplig insamlingsmetod då reflektioner och upplevelser har kunnat fångas genom frågor ställda direkt till respondenterna. Kvalitativa intervjuer har dock fått kritik för att inte vara neutrala på grund av respondentens och forskarens subjektiva tolkningar (Kvale 2015). Emellertid är rådande studies syfte att fånga just upplevelser snarare än att söka något som kan anses vara neutralt eftersom vi utgår från att det är upplevelserna som är avgörande för biståndshandläggares och socialsekreterares vilja att stanna eller lämna sin arbetsplats.

En diskussion har tidigt i processen förts om fokusgrupper kunde te sig lämpligt som instrument då det kan skapa mer dialog och djupare resonemang. Med anledning av att denna metod riskerar att skapa gruppträck, att vissa hörs mer än andra och att alla inte vågar berätta fritt om sina upplevelser och tankar så genomfördes enbart enskilda intervjuer. Intervjuerna valdes till att vara semistrukturerade, vilket enligt Kvale (2015) tillåter forskaren att fördjupa sig i resonemang som kan komma att vara intressanta för analys. Intervjuformen tillåter forskaren att vara flexibel och är öppen för att förändringar görs i frågornas utformning och följd om så skulle behövas (ibid.).

5.3 Urval och tillträde till fältet

I början av studiens genomförande kontaktades enhetschef/sektionschef i två kommuner i södra Sverige som på uppmaning skickade ut förfrågan om deltagande i studien till samtliga biståndshandläggare/socialsekreterare inom verksamheterna. Tillsammans med förfrågan bifogades även informationsblad (se bilaga 1) och samtyckesblankett (se bilaga 2) för att informera om studiens syfte och vad ett deltagande skulle komma att innebära. För att underlätta tillträde till fältet valdes kommuner där vi sedan tidigare har

en etablerad kontakt med cheferna genom tidigare anställningar (avslutade för cirka ett och ett halvt år sedan i den ena kommunen respektive ett år sedan i den andra). Att ha tidigare kontakt med de organisationer där vi funnit våra respondenter kan som nämnt underlätta tillgång men kan samtidigt generera risker. Vår kännedom riskerar partiskhet, varför vissa försiktighetsåtgärder vidtagits. Kännedomen skulle kunna innebära att respondenterna inte känner sig bekväma med att påtala vissa åsikter om organisationen. Samtidigt har vår tidigare kontakt med organisationerna inte varit omfattande då anställningarna varit kortare vikariat och avslutade för över ett år sedan. Respondenterna fick även inför intervjuerna en uppmaning om att se oss intervjuare som okända för dem och organisationen, för att minska uteslutande av information som för oss med viss kännedom kan verka självklar. Intervjuguidens frågor har vidare utformats öppet och har använts på samma sätt i samtliga intervjuer, oavsett vilken information vi sedan tidigare besitter om den anställde eller organisationen.

Efter kontakt med cheferna mottogs svar från tolv anställda som var villiga att delta. Genom det som Silverman (2017) benämner som snöbollsurval skapades sedan kontakt med ytterligare två anställda i två andra kommuner, genom intervjuade handläggares kontaktnät, där förfrågan, informationsblad och samtyckesblankett skickades direkt till de anställda. Sammanlagt skulle 14 anställda från fyra olika verksamheter intervjuats för studien, men på grund av oförutsägbara incidenter i form av brådskande ärenden och sjukdom genomfördes endast nio intervjuer med anställda från fyra verksamheter. Av dessa var fyra socialsekreterare och fem biståndshandläggare. För att tydliggöra repeteras att dessa två yrkestitlar för denna studie ses som en helhet utan jämförande inslag.

Urvalskriterierna har varit en nuvarande anställning som biståndshandläggare inom vård- och omsorgsförvaltning alternativt socialsekreterare inom barn och unga. Den anställde behöver ha arbetat inom myndighet i socialt arbete i minst ett år, med anledning av att det kan ta tid att faktiskt bilda sig en uppfattning om arbetssituationen och möjligheten att påverka. I studiens urval har det inte fästs avseende vid varken de anställdas kön, ålder eller utbildning (socionom alternativt annan utbildning som

bedöms likvärdig) då det inte har en direkt koppling till studiens syfte.

5.4 Tillvägagångssätt

5.4.1 Intervjuproceduren

Intervjuguidens utformning

Efter att urvalet hade färdigställts skapades en intervjuguide baserad på studiens syfte samt begrepp urskilda ur tidigare forskning i form av inre och yttre komponenter samt olika former av påverkan. Arbetet med intervjuguiden pågick kontinuerligt fram tills dess att intervjuerna genomfördes för att säkerställa samstämmighet med studiens syfte. I skapandet av intervjuguiden hade vi i åtanke att intervjuerna skulle vara semistrukturerade. Intervjuguiden utgjordes av totalt tolv öppna frågor med respektive underordnade följdfrågor. Intervjuguiden är utformad med en inledande fråga om hur länge personen har arbetat med myndighetsutövning och om arbetet har varit inom samma organisation eller flera. I enlighet med studiens syfte följdes sedan inledningen av nio huvudfrågor. Slutligen besitter guiden två avslutande frågor utan direkt koppling till studiens syfte, men som genom sin utformning kunde fånga upp reflektioner som kan ha missats och som för respondenterna anses vara viktiga att framföra. För att förtydliga så syftar fråga 9, som berör skillnader mellan verksamheter/organiseringar, inte till att jämföra i sig utan snarare locka fram tankar om komponenter alternativt annat som varit betydande för den upplevda möjligheten att påverka. Fråga 5, 7, 8 och 10 berör frågor kring möjliga komponenter som ställs på ett öppet vis för att fånga respondenternas egna uppfattningar kring möjliga komponenters betydelse. Om respondenterna under intervjuerna behövde exempel på vad en komponent kunde vara gavs exempel från de komponenter vi urskilt från tidigare forskning. Detta skulle kunna ses som ledande frågor, men då exemplen ges först efter att respondenten har fått tid att tänka fritt och då behov av förtydligande i vissa fall har varit nödvändigt för att kunna gå vidare har exempel varit oundvikligt. För intervjuguidens fullständiga utformning se bilaga 3.

Intervjuguidens kvalitet granskades genom två pilotintervjuer med socialarbetare som inte tillhör studiens urvalskriterier och vilkas svar därmed inte behandlas i studien. Efter denna prövning reviderades frågor efter behov, som skapade den slutgiltiga versionen av aktuell intervjuguide. Ett förslag från en av pilotrespondenterna var att skicka ut frågorna i förhand för att ge tid för förberedelse, vilket gav en tacksam reflektion. Efter övervägande beslutade vi dock att inte skicka ut frågorna i förhand för att inte riskera att svaren skulle bli "politiskt korrekta" eller baserade på fakta snarare än upplevelser.

Genomförandet av intervjuer

I genomförandet av samtliga intervjuer deltog studiens båda författare där den av oss som hade minst anknytning till arbetsplatsen var ledande i att ställa frågor, vilket varierade från kommun till kommun. Då intervjuerna var semistrukturerade ställdes frågorna i intervjuguiden främst av den ledande intervjuaren, men möjlighet fanns för båda att ställa kompletterande frågor. Innan intervjun inleddes tillfrågades samtliga deltagare om de hade tagit del av informationsbrevet och om de hade några frågor innan intervjun påbörjas. Respondenterna fyllde även innan intervjun i samtyckesblanketten (se bilaga 2). Deltagarna uppmanades sedan att om de skulle känna svårighet att besvara någon av frågorna eller om de kände osäkerhet kring huruvida svaret var adekvat nog skulle de försöka fokusera på att känna sig fria att redogöra för sina reflektioner och känna trygghet i att vi som intervjuledare skulle komma att leda dem tillbaka i rätt riktning vid behov. Vi förklarade även att frågorna kunde ses mer som en riktning snarare än fasta frågor med rätt eller fel svar. Efter intervjun tillfrågades respondenterna om det fanns något de ville tillägga inofficiellt med relevans för exempelvis studiens frågor eller uppbyggnad.

Studiens deltagare gavs möjlighet att genomföra intervjun på valfri plats. Åtta intervjuer genomfördes i avskilda mötesrum på respondenternas arbetsplatser under arbetstid och en intervju hölls på en helgdag via Skype. Genom att ge respondenterna möjlighet att välja tid och plats för intervjun hoppas vi att vi har kunnat undvika känslor av stress och besvärlighet, som hade kunnat påverka respondenternas reflektioner. Att hålla intervjuer genom fysiska möten anser vi vara att föredra, men med anledning av rådande samhällsläge i form av utbrytningen av covid-19 beslutade vi tillsammans med den sist

inbokade respondenten att istället hålla intervjun via Skype.

Kritisk reflektion kring intervjuproceduren

Genom att intervjuguiden består av öppna frågor samt genom att vi inför intervjuerna talade om för respondenterna att frågorna kan ses som en riktning snarare än fasta frågor med rätt eller fel svar minskas risken för att den kunskap vi inhämtat är påverkad av utformningen av frågorna. Vi har så långt det varit möjligt undvikit ledande frågor för att, som Kvale (2015) beskriver det, frambringa opåverkad kunskap. Vi är medvetna om att vår roll som intervjuare kan ha påverkat respondenternas reflektioner genom att respondenternas utsagor inte är mer än ett resultat av hur de i interaktion med oss valt att skildra sin roll som anställd. Bland annat kan vårt sociala och kulturella kapital påverka mötet genom hur vi uppfattar varandra och hur vi vill framstå (Bourdieu 2019). Hur respondenterna har valt att presentera sig har därför påverkat vad de valt att berätta. Emellertid besitter intervjuguiden inga frågor som bedömts vara känsliga eller personliga, vilket vi tänker kan göra det lättare för både intervjuare och respondent att hålla viss distans till ämnet och därmed känna ett mildare behov av att framstå på ett visst sätt.

5.4.2 Bearbetning och analys

Transkriptionsförfarandet

Eftersom denna studie besitter två författare har det krävts en samstämmighet vid transkriptionerna. Därför skapades transkriptionstecken som följdes av båda författarna, för att minska risken för olika tolkningar av vad som skedde i samtalet (se figur 1).

Tecken	Betydelse
...	kort paus
(...)	längre paus
(skratt)	respondenten skrattar eller fnissar
-	avbruten mening
ohörbart	ohörbara ord

h*n	för att ospecificera nämnt kön
(*ett ord för förtydligande*)	för att förtydliga för läsaren

Figur 1

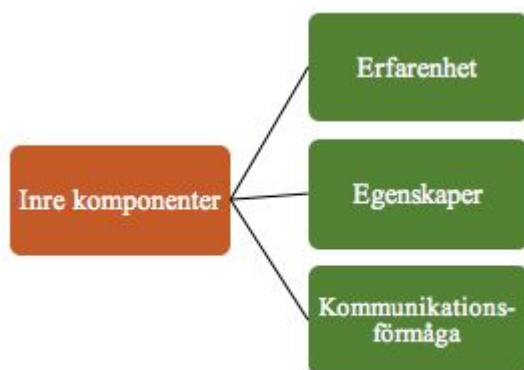
Intervjuerna omvandlades i transkriptionerna till skriftspråk för att underlätta läsningen och förståelsen (såsom att “sån” översattes till “sådan”). Studiens empiri består enbart av det som sades under intervjuerna medan aspekter som gester och tonläge har uteslutits för att det, i enlighet med studiens hermeneutiska ansats, är inhämtning av berättelser som tolkas som är av intresse snarare än samtalet i sig. Att dessa aspekter uteslutits kan emellertid ha gjort att vissa nyanser förbisets och därmed tolkats annorlunda men genom att en kritisk diskussion förts mellan studiens två författare har risken för detta minskats. Om gemensam tolkning inte kunnat tas fram har citatet ej använts som resultat för att reducera eventuella misstolkningar. Likaså har det inte lagts vikt vid när intervjuerna har skrattat tillsammans med respondenten eftersom vi enbart är intresserade av respondentens berättelse och inte övriga händelser som skett i samtalet. Vi har valt att namnge respondenterna med bokstäver (A-I) för att anonymisera och strukturera det empiriska materialet. Detta skedde i direkt anslutning till att transkriptionerna färdigställdes, vilket även reducerat risken för författarna att medvetet eller omedvetet ge mer plats åt en respondent än en annan.

Kodningsprocessen

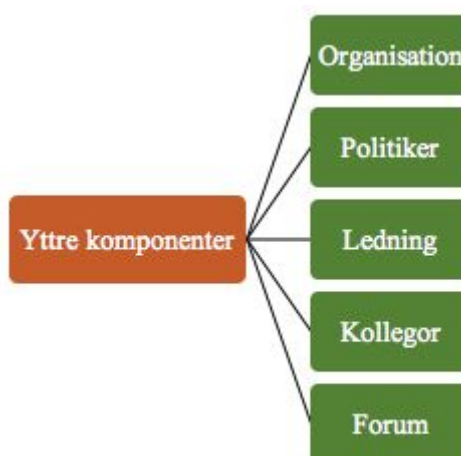
Efter transkriberingen skulle cirka 150 sidor kodas och tematiseras. I takt med att vi lärde känna det empiriska materialet hittades aspekter som var återkommande, vilka markerades med hjälp av ett digitalt skapat färgschema. Vi har följt Rennstams och Wästerfors (2015) rekommendationer kring att umgås med empirin genom att läsa materialet ett flertal gånger, ändra namnet på koder och kategorier vid behov samt testa olika sorteringar. Vi började stort och kunde efter hand minska, finlipa och skapa mer detaljerade teman. Alla kategorier skulle initialt kunna fungera som empirisk bas, men en presentation av allt material skulle riskera att skapa en oläsbar studie med oklar poäng. Vi har önskat att hellre ge utförliga skildringar för att möjliggöra ett tillförande av nya förklaringar, varför vi efter den första sorteringen reducerat bort flertalet kategorier. Rennstam och Wästerfors (2015) talar om den kategoriska reduceringen som

att vissa kategorier behöver premieras på bekostnad av andra för att åstadkomma en mer lätthanterlig mängd data. De kategorier som tagits bort var sådana som var mindre tydliga än övriga och som inte skulle kunna definieras som en klar påverkanskomponent eller ett samspel mellan komponenter. Reducering har även skett inom framtagna kategorier genom att viktiga aspekter har markerats medan andra har tagits bort, i enlighet med Rennstam och Wästerfors (2015) illustrativa reducering. Aspekterna som har markerats har särskilt belyst en egenskap för den utvalda kategorin med målen att åskådliggöra fenomenet så tydligt som möjligt.

Till en början kunde vi genom tidigare forskning tyda att det finns olika komponenter för om en anställd påverkar på arbetsplatsen eller inte. Dessa komponenter gav oss en förförståelse kring att det finns vissa komponenter som kan ha betydelse gällande även den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. För att i kodningsprocessen inte låsa oss vid att enbart leta efter de komponenter vi besitter kunskap om sedan tidigare har vi brevid oss haft nedskrivet vår förförståelse kring komponenter. Detta för att medvetandegöra om de koder vi hittat enbart bekräftar vår förförståelse för att i sådana fall kritiskt diskutera hur detta kommer sig. Vi har under hela studiens gång ämnat framhäva respondenternas reflektioner som utgångspunkt för analysen för att se hur biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterar kring olika komponenters betydelse i förhållande till deras upplevda möjlighet att påverka. Vilka komponenter som tillskrivs betydelse för just biståndshandläggare och socialsekreterare har vi, som tidigare nämnt, låtit definieras av studiens respondenter och inte ur tidigare forskning. Figur 2 och figur 3 illustrerar kodningsscheman som skapats under bearbetningsprocessen i takt med att koder hittats och teman utformats.



Figur 2



Figur 3

Placeringen av komponenterna i inre och yttre har under arbetets gång inte varit självklar i alla lägen och vi har identifierat flera gråzoner där en komponent kan ses som både inre och yttre beroende på tolkning. Detta på grund av ett starkt samspel och en relation mellan komponenterna som belyses vidare i resultat- och analysavsnittet. För tydlig definition av uppdelningen mellan inre och yttre komponenter se avsnitt 2.3 under begreppsförtydliganden. Gråzonerna har försvårat sorteringsprocessen och med hänvisning till Rennstam och Wästerfors (2015) kritiska resonemang kring sortering har vi vid flera tillfällen kommit att betvivla vår indelning. Vidare om det är rätt eller fel att tvinga in empirin i olika sorteringar är svårt att svara på (Rennstam & Wästerfors 2015). Det kan ses som både möjliggörande och begränsande på så sätt att en struktur är nödvändig för hanteringen av materialet men strukturen kan även komma att begränsa tänkandet inom utformade ramar. För att undvika sorteringens till viss del begränsande effekt har vi i egna rubriker gjort det möjligt att diskutera komponenterna i form av samspel och därmed gå utanför komponenternas gränser (se framförallt avsnitt 7.3.4, 7.4.6 samt 7.5)

Resultatredovisning och analysförfarande

Studiens resultat- och analysdel inleds med två avsnitt som bidrar med sammanhang till resterande avsnitt. Först redogörs för ett avsnitt om olika former av påverkan som respondenterna reflekterat kring i intervjuerna. Det är senare dessa former respondenterna utgår från när de diskuterar inre och yttre komponenter i förhållande till den upplevda möjligheten att påverka. Det andra inledande avsnittet berör betydelsen av att kunna påverka. Detta inkluderas för att det är en aspekt som framkommit vid flera tillfällen under intervjuerna där respondenterna var måna om att uttrycka vikten av att kunna påverka. Syftet med att inleda studiens resultat- och analysdel med dessa avsnitt har varit att respondenterna har fått agera som utgångspunkt och i största möjliga mån leda studiens resultat och analys.

Empirin har efter sorteringen och reduceringen analyserats med stöd av både teori och tidigare forskning. För att analysen skulle baseras på empiri och samtidigt innefatta ett teoretiskt budskap har excerpt-commentary units tjänat som modell. Rennstam och

Wästerfors (2015) beskriver att excerpt-commentary units delas upp i fyra element; en analytisk poäng, en orientering till utdraget, själva utdraget och en analytisk kommentar. Genom att använda denna modell har en viss struktur kunnat hållas i studiens resultat- och analysdel samtidigt som citaten varit i fokus och därmed legat till grund för samtliga analyser. Vi har genomgående vid hanteringen av det empiriska materialet å ena sidan uppmärksammat *vad* som sägs och å andra sidan *hur* det sägs med förhoppningar om att finna svar på *varför*, i enlighet med vad Rennstam och Wästerfors (2015) benämner som analytic bracketing.

5.5 Metodens tillförlitlighet

5.5.1 Förförståelse

Vi önskar betona en medvetenhet kring våra perspektivs möjligheter, begränsningar och konsekvenser baserade på förförståelse genom erfarenhet, teorier och tidigare forskning. Sanning är relativ i den bemärkelse att det alltid finns ett perspektiv bakom varje beskrivning av verkligheten (Starrin & Svensson 2006). Därför är fakta alltid perspektivberoende och vår förståelse är i ständig förändring i tolkningsprocessen (ibid.). Här presenteras vår förförståelse öppet och kritiskt så att läsaren kan bedöma hur tolkningarna av empirin har präglats utifrån just våra perspektiv samt för att tydligare medvetandegöra våra perspektiv för oss själva för att förstå hur de skulle kunna påverka studien och hur vi skulle kunna minska denna risk.

Först och främst är vi socionomer som har tidigare erfarenhet inom myndighetsarbete, vilket gör att vi har egna perspektiv på det fenomen som studeras. Vi har båda erfarenhet av att vilja påverka och då sett hur aspekter som ledning, arbetskultur, kollegor och arbetslivserfarenhet haft betydelse för hur lätt eller svårt det har varit att få gehör. Särskilt har vi uppmärksammat ledningens mottagande av försök till påverkan som en betydelsefull aspekt. Att vi besitter dessa erfarenheter bör enligt Jacobsson (2008) ses som en farhåga i genomförande av forskning. Vi har bemött denna farhåga genom att lägga stort fokus på respondenternas utsagor och vidare inhämtat vad tidigare forskning kring påverkan visat, vilket medför att vi distanserat oss från vår förförståelse

och därmed har tagit mindre plats i egenskap av yrkesverksamma. Den senare presentationen av resultatet är inte enbart en representation utan även en social konstruktion, det vill säga att hur vi väljer att framföra och forma studiens analys färgar synen på respondenternas beskrivningar (Kvale 2015). Därför har det för oss även varit viktigt att kritiskt reflektera över hur vi framför respondenternas berättelser, vilket medfört en stor användning av utdrag och citat från empirin i studiens resultat- och analysdel i syfte att öka presentation av respondenternas uppfattning direkt från transkriptionerna utan vår bearbetning, tolkning och "avfärgning" av våra perspektiv på materialet.

Vi har sedan tidigare omfångsrik kunskap om teorier och har stött på en del under förarbetet till studien. Vi har dock aktivt valt att vänta med att fördjupa oss i teorier inom ämnet för att på så sätt kunna inhämta empiri mer förutsättningslöst. Forskare som besitter mindre allsidig kunskap kan i viss mån uppvisa större kreativitet än de som är allt för pålästa inom ett område (Alvesson & Sköldberg 2017). Genom att inte sätta oss in i relevanta teorier i ett tidigt stadiet riskerar vi enligt Alvesson och Sköldberg (ibid.) att hamna i en naiv empirism och att misslyckas med att framhålla något originellt. Detta undviks genom att vi har anammat en abduktiv ansats och därmed pendlar mellan teori och empiri under analysens gång. Vidare har tidigare forskning använts som en sil för att få en grund att stå på kring att påverkan kan ha att göra med olika komponenter samt att det finns flera olika former av påverkan. Genom att ha inhämtat resultat från tidigare forskning har vi samtidigt oundvikligen givits en bild av vilka specifika komponenter som verkar vara betydande, vilket vi är medvetna om kan ha väglett studien i en riktning mot ett grundantagande som kan vara svårt att helt bortse från.

5.5.2 Metodologisk medvetenhet

Jacobsson (2008:162) ställer frågan: "Hur gör man forskning av god kvalitet?". Istället för att diskutera utifrån särskilda kriterier bör vi fokusera på denna fråga. Författaren (2008) skriver att användningen av begreppen reliabilitet (hur väl undersöks det som ska undersökas?) och validitet (undersöks det som avses?) inte är helt oproblematiskt när det kommer till kvalitativ forskning. Dessa begrepp innehar en mer positivistisk

karaktär och utgår från att vi vill finna sann kunskap (ibid.). Jacobsson (2008) hänvisar istället till begreppet *metodologisk medvetenhet* för att bedöma kvaliteten av forskning. Detta innebär en noggrann redovisning av studiens metodologiska styrkor och svagheter gällande bland annat urval, empiri och dragna slutsatser (ibid.).

Jacobsson (2008) uppmanar till reflexivitet och ett kritiskt förhållningssätt gentemot metodens olika delar. Att redogöra för samt bemöta farhågor och att tydligt redogöra för tillvägagångssätt är att visa metodologisk medvetenhet (ibid.). Vi ser att vi till viss del skulle kunna använda oss av vissa aspekter av begreppen validitet och reliabilitet i förhållande till rådande studie, men vid bedömning av studiens forskningskvalitet gör begreppen inte den rättvisa. Istället har vårt fokus varit att genomgående i studiens metodavsnitt påvisa metodologisk medvetenhet genom att uppvisa genomskinlighet och kritiskt reflektera kring forskningsansats, lämplig metod, urval, tillvägagångssätt och perspektivmedvetenhet.

5.6 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2017) skriver att en viktig del av forskningsetiken handlar om hur personer som medverkar i forskning som respondenter får behandlas. Vid intervjuer är etiska överväganden viktiga. Som forskare har en ansvar för att inte orsaka skada och att respondenternas identitet inte kommer avslöjas. Deltagandet ska vara frivilligt och samtycke bör med fördel medges skriftligen (ibid.). I samband med genomförandet av intervjuer har det i förebyggande syfte givits ut information via ett informationsblad (se bilaga 1) och en samtyckesblankett (se bilaga 2) som respondenten fått skriva under.

I skapandet av informationsbladet och samtyckesblanketten har vi utgått från de fyra etiska forskningsprinciperna; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2017). Vi har tagit hänsyn till informationskravet genom att informera respondenterna om studiens syfte och om att deltagande är frivilligt. Det tydliggörs också att intervjun får avslutas när helst personen vill utan vidare förklaring. Eftersom respondenten behöver skriva under

samtyckesblanketten för att intervjua ska genomföras, tar vi också hänsyn till samtyckeskravet. Genom att informera om hur röstinspelning kommer hanteras samt att vi kommer anonymisera respondenten och förvara deras personuppgifter (namn och kommun) oåtkomligt för obehöriga så uppfylls konfidentialitetskravet. Till sist har det även funnits information om att materialet inte kommer användas till andra ändamål än till aktuell studie utifrån nyttjandekravet.

5.7 Arbetsfördelning

Denna studie har till största del skrivits av författarna tillsammans där vi fysiskt har befunnit oss på samma plats och haft ständiga konversationer gällande studiens upplägg, form och innehåll. Vi har genom ett delat dokument haft tillgång till varandras skrivande. Vi har båda varit med under alla intervjuer och skiftat vem som varit ledande. Transkriberingen har sedan delats upp oss emellan. Vi har kontinuerligt tillsammans läst igenom arbetet för att se till så att texten hört samman och så att vi har tänkt likadant i utformandet av arbetet.

6. Resultat och analys

Och det är ju ett svårt begrepp (att påverka) att prata kring för det är ju så diffust och kan vara på så olika sätt, så det är så svårt att tänka varför vi inte har pratat om just det här. (Respondent D)

Som citatet visar är begreppet *att påverka* brett och betydelsen inte alltid självklar, varför vi har valt att inleda med två resultatavsnitt för att definiera begreppet utifrån respondenternas inramningar. Det första resultatavsnittet innefattar olika former av påverkan, vilket fångar respondenternas reflektioner kring vad påverkan kan vara för dem. Det andra resultatavsnittet innefattar just betydelsen av att kunna påverka. Efter dessa två inledande avsnitt behandlas inre påverkanskomponenter följt av yttre påverkanskomponenter. Kapitlet avslutas med ett avsnitt om samspelet mellan de inre och yttre komponenterna.

6.1 Olika former av påverkan

Vi har under studiens gång förhållit oss ospecificerade kring vilka former av påverkan som inkluderas i faktorn *att påverka*. Vi har istället valt att utgå från de former av påverkan biståndshandläggarna och socialsekreterarna själva belyser. I detta avsnitt redogörs följaktligen för inhämtad empiri som belyser just olika former av påverkan. Avsnittet bidrar med ett sammanhang i vad resterande teman som redovisas senare grundar sig i. Ändamålet med att redovisa respondenternas reflektioner kring olika former av påverkan är därmed endast att skapa en kontext för läsaren. När vi senare analyserar inre och yttre komponenters inverkan på den upplevda möjligheten att påverka är det nedan redovisade former av påverkan våra respondenter utgått från. Avsnittet beaktar de former av påverkan biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterar kring samt benämner som viktiga i förhållande till deras arbete.

Former av påverkan som uppmärksammats ur inhämtad empiri är främst att kunna påverka sina arbetsuppgifter, sin arbetssituation och arbetsmiljö, kollegor, brukare samt verksamheten. Att påverka sina arbetsuppgifter menar flera av respondenterna vara en av de viktigaste formerna. Detta kan handla om att få påverka genom att planera sin egen arbetstid, prioritera sina arbetsuppgifter samt påverka innehållet i sitt dagliga arbete. En respondent förklarar varför arbetsuppgifterna är den viktigaste formen av påverkan:

Det känns viktigt för jag är inte anställd för att kunna gå på möten utan jag är anställd för att hjälpa folk och ge dem hjälpen i tid, så det känns viktigt att kunna vara med och sålla bort och sådant, vad vi ska lägga vår tid på. (Respondent A)

Vidare nämner samtliga respondenter arbetssituation och arbetsmiljö som ytterligare former av påverkan. Här benämns aspekter som lön, arbetstyngd, arbetsmängd, arbetstid, utbildningar, fackliga frågor, semester, rast och stress. En respondent reflekterar kring hur hen själv kan påverka sin arbetsmiljö:

Jag tänker att det finns olika sätt att påverka och i lite olika typer. Dels har man ju till exempel sin arbetsmiljö, alltså den psykosociala arbetsmiljön till exempel, där

man är ytterst en del av arbetsmiljön genom att vara en god kollega och arbetskamrat, och medarbetare såklart också, för chefen får ju såklart också ha lite arbetsmiljö. (Respondent H)

Att påverka sina kollegor beskriver två respondenter som en form av påverkan. Denna form av påverkan behandlar när kollegor påverkar varandra och beskrivs av respondenterna som någonting mindre bra. Denna form bör inte förväxlas med den kollegiala styrkan att påverka någonting tillsammans, vilket vi benämner som en yttre komponent för möjligheten att påverka som analyseras i ett senare skede. En respondent ger sin bild av vad som kan ske när kollegor påverkar varandra på ett mindre bra sätt:

Det jag tänkte var att påverka på ett dåligt sätt är ju att kollegor emellan påverkar en på ett dåligt sätt, som jag har haft kollegor som har en väldigt negativ syn på ledning eller på chefsbeslut eller på andra beslut som fattats och då pratar dem om det mycket på ett negativt sätt fast det egentligen kanske inte är ett problem, men då gör dem det till ett problem. Så genom den sortens påverkan skapas det ett problem. Och det är inte så jättebra ju. (Respondent E)

Sju av nio respondenter nämner påverkan i förhållande till brukare i form av insatser samt motivation till att ta emot stöd. Det beskrivs en önskan om att kunna påverka vilken insats som erbjuds, förbättringsförslag gällande insatser samt att kunna påverka brukarna genom ett direkt motivationsarbete. Detta tydliggörs genom en respondents reflektion:

Alltså jag tänker väldigt mycket på klienterna, att kunna påverka deras liv. Med den hjälpen som vi kan ge dem [...] (Respondent B)

En sista form av påverkan som kan urskiljas från samtliga respondents utsagor är att påverka organisationen och dess utveckling. Här beskrivs att kunna påverka rutiner, riktlinjer, rättssäkerhet och arbetsmetod utifrån lagar och praxis. Även projekt, handledning och verksamhetsutveckling med idéer om hur organisationen kan göra på ett bättre sätt beskrivs som viktiga aspekter att få vara delaktig i att påverka. Nedan skildras två respondents reflektioner i förhållande till organisationspåverkan:

[...] organisationen tycker jag är viktigt. Om man ser att något kan bli mer rättssäkert eller göras på ett mer korrekt sätt så ser jag gärna att det beaktas. (Respondent I)

Så man kan påverka organisationen, så det blir mer kvalitet eller bättre rutiner, ja, det finns alltid något man kan göra, upplever jag iallafall. (Respondent C)

Från tidigare forskning kring påverkan som redovisats i tidigare avsnitt har det kunnat urskiljas två former av påverkan; påverka arbetssituationen och påverka verksamhetsutvecklingen (se exempelvis Jönsson 2018). Genom respondenternas utsagor har vi sålunda kunnat urskilja tre nya former; arbetsuppgifter, kollegor och brukare. Dessa fem former av påverkan verkar även samspela med varandra och gå in i varannat (se figur 4 för en bildlig skildring). En respondent gav ett betydande exempel på detta samspel:

Om vi ska jobba just med socialt arbete och känna oss bra när vi kommer hem så måste det viktigaste vara att vi kan erbjuda de insatser som familjerna behöver. [...] För då känner man att man har gjort en förändring i sitt arbete och i sin professionella roll. Det är viktigt för det blir direkt eller indirekt en dålig arbetsmiljö när vi vill ha något annat att erbjuda. (Respondent G)



Figur 4

6.2 Betydelsen av att kunna påverka

Innan studiens huvudsakliga resultat redovisas framförs här en resultatredovisning av respondenternas reflektioner kring betydelsen av att kunna påverka. Detta är en aspekt som framkommit vid flera tillfällen i samband med insamlingen av empiri. Respondenterna var under intervjuerna måna om att uttrycka vikten av att kunna påverka och vilka känslor som medföljde när detta ej var möjligt, varför vi ser en nytta för läsaren i att presentera dessa reflektioner i ett separat avsnitt innan påverkanskomponenterna analyseras, för att bidra till ett tydligare sammanhang.

Tidigare studier har redogjort för att påverkan på arbetsplatsen är viktigt för de anställda och att det framförallt är viktigt för trivseln (Travis & Mor Barak 2010; Travis, Gomez & Mor Barak 2011). Vid genomgång av rådande studies empiri kunde vi konstatera att påverkan är viktigt och har stor betydelse även för våra respondenter. Betydelsen av att kunna påverka yttrar sig i rådande studie bland annat genom beskrivningar av känslor som kan uppstå när det inte funnits möjlighet till att påverka:

Det var sådana saker med klienter hela tiden att vi inte fick bevilja saker. Och ibland behövde vi placera. Nämnden ville lägga ansvaret på föräldrarna under alldeles för lång tid så det blev stora konflikter i familjen. Det kan finnas anledning att göra så, jag säger inte det. Men så det tyngde mig jättemycket att inte kunna göra. (Respondent C)

Jag minns när jag handlade försörjningsstöd. Det är ju så himla många år sedan, men där tyckte jag att man skulle bevilja, det var något med cyklar till barn, jag hade barnens perspektiv där och det var verkligen påkallat. Men det fick jag inte och det kommer jag ihåg att jag var jätteledsen för. [...] Så det handlar ju mer om att man själv blir besviken för man tycker att man hade gjort en rätt bedömning. (Respondent D)

Starka känslor av ledsamhet och nedstämdhet beskrivs i situationer då respondenterna ovan har försökt påverka men av olika anledningar inte har kunnat förändra så långt de önskat. En annan respondent talar om vikten av att kunna påverka i förhållande till att annars behöva utföra ett arbete hen inte tror på:

Om jag inte kan påverka sättet jag jobbar på så kommer jag kanske göra något som jag inte riktigt tror på och det kommer påverka handläggningen negativt tänker jag. Det är inte bra. (Respondent B)

Denna utsaga visar att möjligheten till påverkan har en helhetsbetydelse för den anställda i sin yrkesroll. Sammanfattningsvis kan vi konstatera att den upplevda möjligheten att påverka är betydelsefull för biståndshandläggarna och socialsekreterarna i deras arbete för att de vill kunna utföra ett arbete de faktiskt tror på och för att de upplever konsekvenser av den bristande möjligheten att påverka i form av känslor av att vara besviken och nedtyngd.

6.3 Inre komponenter

Detta avsnitt grundar sig i studiens båda frågeställningar som behandlar vilken betydelse olika komponenter tillskrivs för biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas upplevda möjlighet att påverka och hur dessa samspelar. De inre komponenter som kunnat urskiljas genom respondenternas reflektioner är *erfarenhet*, *egenskaper* och *kommunikationsförmåga*, vilka behandlas var för sig nedan. Med utgångspunkt i insamlad empiri går det att tolka att de inre komponenterna inte tillskrivs samma betydelse eller ges lika mycket utrymme i respondenternas reflektioner som de yttre komponenterna. De inre komponenterna finns dock alltid med som en mer eller mindre betydelsefull aspekt i empirin. Tidigare forskning gällande faktorn *att påverka* visar att inre komponenter i form av *identitet* och *erfarenhet* har betydelse för om anställda påverkar på sin arbetsplats eller inte (Travis & Mor Barak 2010; Jönsson 2018; Aronsson & Bejerot 2014; Theorell, Nyberg & Romanowska 2013). *Erfarenhet* är således en komponent som både kunnat urskiljas ur respondenternas utsagor och tidigare forskning. *Identitet* som komponent fann vi däremot inget stöd för i kodningsprocessen, varför denna komponent funnen ur tidigare forskning inte bedömts vara aktuell för rådande studie och därmed inte analyseras.

6.3.1 Erfarenhet

Samtliga av respondenterna benämner *erfarenhet* som en betydelsefull aspekt för den upplevda möjligheten att påverka, dels på grund av att den med mycket erfarenhet betraktas som kunnig och viktig att lyssna på och dels på grund av att den med mycket erfarenhet besitter mod och förtroende för att lyfta det hen önskar påverka. Gällande hur en anställd med erfarenhet av sitt arbete betraktas i förhållande till möjligheten att påverka beskriver tre respondenter följande:

Min röst jämförelse med någon som har kanske 15 års erfarenhet skiljer sig. Den personen anses vara vis på ett helt annat sätt. Jag tror att man lyssnar bättre när det är, det känns iallafall som det kanske bara är en förutfattad mening jag har men jag tycker att när kvinnorna med 15 års erfarenhet pratar så lyssnas det bättre än när jag med två års erfarenhet pratar och det är kanske för att man inte vågar ge samma motstånd mot någon med en lång erfarenhet, som kollega då. (Respondent B)

Så genom att ta del av både sina egna och andras erfarenheter så kan man ju påverka på ett lite mer konkret sätt, för då vet man vad som gäller liksom. (Respondent H)

Ja, men till exempel någon som är mer erfaren, mer kompetent, mer kunnig... Den kommer ju sannolikt få mer genomslag i det den säger än någon som är mindre kompetent och kunnig [...] kompetensen, att upplevelsen av att den personen vet det, det denna personen nämner vet mer vad den pratar om, har mer erfarenhet. Kanske redan gått en vända i snacket om just den rutinen och, medans den som nyss lyft den kanske den nya inkompetenta kanske mer ska lära sig hur det går till än att faktiskt komma med förändring. Så det beror mycket på vem det är som lyfter det. (Respondent I)

Här kan vi se att erfarenhet kan betraktas som en viktig aspekt hos den anställde av omgivningen. Arbetsplatsen är det fältt biståndshandläggarna och socialsekreterarna verkar inom, vilket innebär att de behöver förhålla sig till varandra och den organisationskultur som råder. Erfarenhet kan vi av utdragen se yttrar sig som ett symboliskt kapital i detta fält, då symboliskt kapital enligt Bourdieu (2019) kan översättas som värden som erkänns betydelsefullt av det sociala sammanhanget. Att besitta erfarenhet som biståndshandläggare eller socialsekreterare kan göra att en i högre utsträckning blir tagen på allvar av de andra i fältet. Erfarenhet kan utöver att betraktas som kunnig och viktig att lyssna på även vara stärkande i påverkansprocessen för den anställde genom att erfarenheten kan frambringa självförtroende att våga försöka påverka. Biståndshandläggarna och socialsekreterarna som besitter längre erfarenhet reflekterar kring erfarenhet som komponent på följande sätt:

Nog var jag förmodligen kanske lite försiktigare, för jag tyckte inte att jag hade så mycket erfarenhet att luta mig mot precis i början. (Respondent D)

Nej, men jag tänker att väcka idéer om utveckling också, till exempel med tio års erfarenhet så har man ju lite idéer om vad man kan göra. Och att väcka dem på arbetsplatsen eller organisationen i övrigt. Har ni tänkt på det här till exempel, och så här har vi gjort på min tidigare arbetsplats, är det någonting för vår kommun? [...] om jag inte själv tror på min idé eller tror att jag har någonting att komma med så är det ju svårt att motivera andra att tro på min idé, om jag i princip ber om ursäkt för att jag ens öppnar munnen. Och det kommer ju också med åren att man vågar tro på att man har en idé. (Respondent H)

Det man har i sitt bagage har stor betydelse och vilka glasögon man bär. Till exempel har jag arbetslivserfarenhet. Det är en faktor som ger en mod, för då har jag kunskap om en sak som när man pratar och vill påverka så har man en viss fakta att stödja sig på. Det är en faktor, den andra är att jag inte är 19-20 år

gammal. Jag har lite mer mod för att jag har livserfarenhet också. Alltså inte bara arbetslivserfarenhet utan livserfarenhet också. I vår verksamhet har jag haft både mamma och bror som har haft hemtjänst till exempel. Den erfarenheten från hemtjänsten har man också. Så det är många faktorer egentligen som gör att man känner sig sakkunnig just på vissa saker, där man kan yttra sig utan att känna att man trampar på klaveret. (Respondent F)

Här kan vi se att erfarenhet även kan betraktas som en betydelsefull aspekt hos den anställde av den anställde själv. Utdragen gällande båda aspekterna av erfarenhet som komponent visar att erfarenhet spelar roll för den upplevda möjligheten att påverka. Travis och Mor Barak (2010) har i sin forskning kommit fram till att oerfarna i lägre utsträckning än erfarna utövar protest, vilket de menar kan bero på att de som har arbetat länge på en arbetsplats tycks vara mer investerade i sin organisation. Genom inhämtad empiri har vi likt Travis och Mor Barak (2010) funnit att erfarenhet kan kopplas till påverkansprocessen. Dock landar vår slutsats inte i att erfarenhet leder till högre investering i sin organisation utan snarare att erfarenheten leder till mod att föra fram sin idé och likaså att brist på erfarenhet leder till större försiktighet. Det går ur vår empiri inte att svara på om erfarenhet leder till faktisk handling men att biståndshandläggarna och socialsekreterarna tack vare komponenten *erfarenhet* besitter mod och trygghet i att föra fram sin idé, vilket förslagsvis kan leda till en ökad upplevd möjlighet att kunna påverka på sin arbetsplats. Det går att förstå av utdrag redovisade ovan att respondenterna var mer försiktiga till en början när de inte hade samma arbetslivserfarenhet att luta sig mot. Andra typer av erfarenhet, såsom livserfarenhet, benämns även dessa som fördelaktiga aspekter i förhållande till den upplevda möjligheten att påverka. Det går av utdragen ovan att se att erfarenhet kan medföra kunskap och fakta. Att besitta information och sakkunnighet beskrivs av respondenterna skapa trygghet, vilket går att förstå genom Bourdieus (2019) kapitalteori. Samtliga biståndshandläggare och socialsekreterare i studiens urval besitter kunskap genom högskoleutbildning, vilket Bourdieu (2019) menar är en faktor som tillhandahåller ett kulturellt kapital. Respondenterna menar dock på att erfarenheten de får genom arbete och andra sammanhang gör att de i högre grad kan ta till vara på sina möjligheter. Bourdieu (2019) menar även i sin teori att det inte alltid räcker med ett kulturellt kapital för att kunna ta till vara på sina möjligheter utan att det även krävs vetskap och information om hur det kulturella kapitalet ska förvaltas, vilket han benämner som

informationskapital. Med grund i Bourdieus (ibid.) teori och respondenternas utsagor kan vi tolka att biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas informationskapital går i linje med deras erfarenhet och därför kan skilja sig mycket åt. Det kulturella kapital som erhålls via högskoleutbildning visar sig här inte räcka till för den upplevda möjligheten att påverka och behöver kompletteras med vidare erfarenhet som respondenterna benämner erhålls genom flera år som yrkesverksam och vidare livserfarenhet.

Även om erfarenhet beskrivs som en viktig komponent på flera sätt för den upplevda möjligheten att påverka framför flera respondenter att det inte borde ha någon betydelse. Två respondenter illustrerar detta genom att reflektera kring att alla anställdas åsikter är av vikt:

Men den ger mig inte rättigheten till att påverka mer än andra. Det är min egen känsla som gör att jag vågar lyfta upp saker. Och det är mina egna spekulationer, det behöver inte vara så som jag säger. Det är min egen känsla som säger till mig att de här komponenterna, du har dem, öppna munnen och säg vad du tycker. Men bara för att jag gör det betyder det inte att jag ska bli mer lyssnad på än andra. För som jag sa innan, allas synpunkter och påverkan är lika viktiga för att förändra någonting till de bättre. (Respondent F)

Jag försöker inte göra skillnad mellan mina kollegor, oavsett när de började eller hur länge de jobbat utan alla har ju rätt till sin åsikt och sin möjlighet att påverka. (Respondent E)

Även om erfarenhet beskrivs öka den upplevda möjligheten att påverka i verkligheten så finns det en tanke om att det inte bör spela roll i förhållande till att få sina synpunkter tagna på allvar. Detta föreslår vi vara en utmaning av de strukturer Bourdieus (2019) kapitalbegrepp menar skapar skillnader mellan människors möjligheter. Även om erfarenhet är någonting som de anställda besitter är det främst organisatoriska strukturer som avgör betydelsen för erfarenhet som inre komponent. Det går att förstå att respondenterna upplever att det på arbetsplatsen finns strukturer kring kapitalens värde som influerar den upplevda möjligheten att påverka, men att de aktivt ställer sig mot dessa. Respondenterna ovan beskriver hur de går emot tanken om att erfarenheten hos den anställde ska spela roll genom att de lyssnar lika mycket på alla alternativt önskar att alla ska bli hörda. Erfarenhet bör alltså ses som en betydelsefull aspekt men borde enligt studiens respondenter inte alla gånger spela roll för den upplevda möjligheten att

påverka.

6.3.2 Egenskaper

Inre komponenter i form av *egenskaper* tar förhållandevis lite plats i den insamlade empirin. De egenskaper som beskrivs som betydelsefulla för den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen är självförtroende, mod, trygghet i sig själv och initiativtagande. Till skillnad från det mod som beskrivs ovan i förhållande till erfarenhet beskrivs modet i detta avsnitt som en personlig egenskap inom den anställde. Självförtroende, mod och trygghet i sig själv sammanvävs ofta i respondenternas reflektioner och beskrivs på följande sätt:

Jo, men inre komponenter påverkar såklart möjligheten till att påverka sin situation för det är avgörande hur du är, om du känner att du har självförtroendet och känner dig trygg nog att försöka. (Respondent H)

Men det krävs mod från oss som jobbar som socialsekreterare, även i andra kategorier av det sociala arbetet, att stå upp för klientens behov och inte vara rädd, för jag menar, jag klarar mig alltid, så att inte vara rädd för konflikter med till exempel en chef. (Respondent D)

Jag tror det beror mycket på vad man har för bakgrund själv. Sen handlar det ju mycket om personlighet, vågar man lyfta, tycker man det är läskigt att prata i grupp, just sådana saker. Personligen har jag gott självförtroende och pratar ofta mycket i grupp. (Respondent I)

Det går av ovanstående utdrag att förstå att ett högt självförtroende kan bidra till att biståndshandläggarna och socialsekreterarna i högre grad vågar försöka påverka och likaså kan bristen på självförtroende leda till att den anställde inte ens försöker på grund av exempelvis rädsla för konflikt, vilket naturligt influerar den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Jönssons studie (2018) resulterade likt denna i att mod och rädsla spelar roll i förhållande till påverkan. Dock talar Jönsson (2018) om rädsla för bestraffning från ledning medan vi här istället ser att rädslan hänger ihop med att hamna i konflikt och att prata inför grupp. Brist på egenskaperna självförtroende, mod och trygghet i sig själv kan alltså enligt respondenterna skapa rädslor för att hamna i konflikt och prata i grupp. Respondenterna beskriver inte vad som orsakar dessa rädslor varför det finns en svårighet i att begripliggöra fenomenet i förhållande till påverkan.

Dessa rädslor kan dock ses som närvarande i rädslan för skam, varför en möjlig teori för att skapa begriplighet för bristen på självförtroende, mod och trygghet i sig själv är Scheffs (2000) skamteori. Scheff (2000) benämner skam som den främsta sociala känslan, vilken ständigt finns med oss i vardagen genom att konstant försöka förutspå vad som kan generera skamkänslor. Rädsla för att prata i grupp är en situation som tydligt kan generera just skamkänslor till följd av oron för gruppens mottagande. Människan är alltid orolig för hur andra ser på henne (Scheff 2000). Skam som en kontrollerande social känsla kan tänkas grunda sig i själva *rädslan* för gruppens mottagande och finns således med oss oberoende av gruppens *faktiska* mottagande. Respondent I beskriver att hen besitter ett gott självförtroende och därav pratar mycket i grupp men visar samtidigt på en vetskap om att detta inte är fallet för alla. Detta visar oss att det eventuellt finns en medvetenhet om att skammen som en form av osynlig kraft ständigt är närvarande och därmed influerar de anställdas egenskaper av mod, självförtroende och trygghet i sig själv, vilket i sin tur kan ha inverkan på den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen.

En annan egenskap som beskrivs vara betydelsefull för den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen är att vara initiativtagande. Initiativtagande skulle kunna ses som någonting som sker när en har självförtroende, mod och trygghet i sig själv men vi väljer trots detta att se initiativtagandet som en egenskap i sig. Respondenterna har inte gjort direkta kopplingar mellan ovan nämnda egenskaper och initiativtagande, varför vi tänker att initiativtagande ej behöver vara beroende av de andra egenskaperna. Flera av respondenterna ägnade en tanke åt initiativtagande vid tillfrågan om hur de upplever att de kan påverka på arbetsplatsen:

Det gäller att jag som medarbetare lyfter upp saker som behöver ändras och det är det bästa sättet för att påverka som jag ser. (Respondent A)

Genom att lyfta frågor, både med medarbetare men också med ledningen, med sin arbetsledare eller sin enhetschef. (Respondent G)

Jag lyfter upp vad jag ser för fördelar och nackdelar. Ofta om man vill ändra på något är det ju för att det inte fungerar riktigt. Och då lyfter jag upp alla nackdelar jag ser och hur man skulle kunna göra på ett annat sätt. (Respondent I)

Här beskrivs att lyfta frågor inför andra och påtala förändringar som en viktig del av respondenternas upplevelse av att kunna påverka. Skammen som tidigare varit närvarande i tolkningarna av reflektionerna kring egenskaper har vid reflektionerna om initiativtagande försvunnit. Det diskuterades tidigare att det inte alltid är enkelt att lyfta saker en vill påverka på grund av brist på självförtroende, mod och trygghet i sig själv. När respondenterna reflekterar kring initiativtagandet i sig diskuterar de ofta denna egenskap oberoende av aspekter som kan underlätta eller begränsa deras initiativtagande. Vi tolkar således att de talar om att lyfta förslag som någonting som "bara görs". Här finns därför inte underlag för att stärka någon vidare isolerad analys kring initiativtagandets eventuella komplexitet. Materialet inkluderas här ändå med anledning av att det går att tolka att initiativtagande som egenskap benämns öka den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Initiativtagandets betydelse i förhållande till påverkan gör sig tydligare i samspelet med andra komponenter (se avsnitt 7.5).

6.3.3 Kommunikationsförmåga

Utöver ovan nämnda inre komponenter beskrivs *kommunikationsförmåga* som en betydande aspekt för den upplevda möjligheten att påverka. Att kunna kommunicera och argumentera för sin sak beskrivs av respondent D nedan:

Kommunikation är A och O. Man får verkligen förklara varför. Man kan inte bara säga att nu vill jag ändra det här. Utan man får lyfta upp vad som är fördelarna med det här och vilka nackdelar det finns med att jobba på det här sättet som vi jobbar.
(Respondent D)

En god kommunikationsförmåga kan alltså innefatta förmågan att lyfta upp fördelar och nackdelar samt kunna förklara varför någonting behöver ändras. Denna förmåga kan ses som någonting den anställde antingen kan lära sig eller något en blott besitter. Respondenterna nedan ger två olika bilder av kommunikationsförmågan:

Man får lära sig vad som går hem hos cheferna och så försöker man hitta argument som man vet att de måste lyssna på. [...] Men det gäller ju att stå på sig och att komma med argument som de kan köpa.

(Respondent B)

Jag är inte jättebra på att argumentera. Några av mina kollegor är väldigt så att när de vill någonting så ger de argument. Jag känner inte att jag har den förmågan [...]

(Respondent C)

Respondent B reflekterar alltså kring att kommunikationsförmågan är någonting en kan lära sig medan Respondent C reflekterar kring att hen helt enkelt inte besitter den förmågan. Här återkommer vi till Bourdieus (2019) kapitalteori. Bourdieu (ibid.) talar om den språkliga kompetensen som ett kulturellt kapital som antingen kan vara nedärvt eller förvärvat. Kommunikationsförmågan kan alltså utgöras av biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas nedärvda eller förvärvade kulturella kapital. Hur förmågan sedan ska användas i påverkansprocessen, såsom att lära sig vad som "går hem" hos cheferna, kräver att de anställda även besitter ett visst informationskapital. Detta byggs på i takt med att den anställde lär känna organisationen och därefter vet hur det är lättast att gå tillväga för att kunna påverka. Om den anställde besitter en språklig kompetens samt information om vilka argument som fungerar kan alltså den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen öka.

6.3.4 Samspelet mellan de inre komponenterna

Av ovanstående analyser kan vi tolka att det finns ett samspel mellan de inre komponenterna *erfarenhet*, *egenskaper* och *kommunikationsförmåga*. Komponenterna kompletterar och konkurrerar med varandra genom att en avsaknad av en komponent skulle kunna vägas upp med förfogandet av en annan. Likaså skulle bristen av en av komponenterna kunna minska den upplevda möjlighet att påverka trots ett högt förfogande av de andra. Det går ej att genom insamlad empiri att säkert påstå om det är ett jämnt samspel eller om någon av komponenterna helt kan konkurrera ut de andra. Om den anställde besitter samtliga inre komponenter torde den upplevda möjligheten att påverka öka medan brist på en eller flera inre komponenter skulle kunna innebära att den upplevda möjligheten att påverka minskar. Nedan illustreras några möjliga utfall utifrån vår tolkning av empirin:



Figur 5



Figur 6



Figur 7

När den anställde besitter samtliga inre komponenter kan vi av empirin tolka att komponenterna kompletterar varandra. Den långa erfarenheten leder till mod och att betraktas som kunnig, relevanta egenskaper leder till att den anställde vågar lyfta det den vill förändra och den goda kommunikationsförmågan leder slutligen till att den anställde kan framföra påverkansförslagen på ett gynnande sätt. Samspelet med dessa tre komponenter kan därmed öka den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Avsaknaden av relevanta egenskaper skulle dock kunna leda till att den anställde inte vågar lyfta det den vill förändra, vilket gör att de andra komponenterna möjligtvis slås ut. Detta eftersom de inte ges någon betydelse om den anställde inte vågar lyfta sitt förslag, vilket kan ses som första steget för att kunna använda sig av de andra

komponenterna. Om den anställde istället skulle besitta lång erfarenhet och relevanta egenskaper men en bristande kommunikationsförmåga skulle det kunna leda till att den anställde inte kan framföra påverkansförslagen på ett gynnande sätt. Detta skulle kunna leda till en minskad upplevd möjlighet att påverka med anledning av att den anställde inte kan kommunicera det hen vill förändra, vilket gör att den långa erfarenheten och de relevanta egenskaperna inte räcker. Samtidigt skulle det kunna gå att tänka sig att den långa erfarenheten väger upp för den bristande kommunikationsförmågan då erfarenhet visat sig väga tungt, vilket kan leda till en ökad upplevt möjlighet att påverka.

6.4 Yttre komponenter

Även detta avsnitt grundar sig i studiens båda frågeställningar som behandlar vilken betydelse olika komponenter tillskrivs för biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas upplevda möjlighet att påverka och hur dessa samspelar. De yttre komponenter som kunnat urskiljas genom respondenternas reflektioner är *organisation*, *politiker*, *ledning*, *kollegor* och *forum*, vilka behandlas var för sig nedan. Av insamlad empiri kan vi tyda att de yttre komponenterna har en starkare betydelse för biståndshandläggares och socialsekreterares upplevda möjlighet att påverka än de inre komponenterna redovisade ovan. Denna slutsats bekräftas i tidigare redovisad forskning som samtliga ser organisation och ledning som de mest betydande komponenterna (Segraeus 1985; Keswha 2019; Theorell, Nyberg och Romanowska 2013; Travis & Mor Barak 2010; Travis, Gomez & Mor Barak 2011; Jönsson 2018). Tidigare forskning gällande faktorn *att påverka* visar att yttre komponenter i form av *ledarskap*, *kollegial makt* och *organisation* har betydelse för om anställda påverkar på sin arbetsplats eller inte (Travis & Mor Barak 2010; Jönsson 2018; Aronsson & Bejerot 2014; Theorell, Nyberg & Romanowska 2013). Organisation är således en komponent som både kunnat urskiljas ur respondenternas utsagor och tidigare forskning. Däremot har vi genom respondenternas reflektioner utformat fler dimensioner av organisation som komponent. Kollegial makt har också kunnat urskiljas genom respondenternas reflektioner, men då reflektionerna berör mer än bara maktaspekten gällande kollegorna har även denna komponent genom empirin utvidgats med fler dimensioner och således döpts till

kollegor. Gällande ledarskap som funnen komponent i tidigare forskning är detta en del av den komponent vi valt att döpa till ledning, då studiens respondenter reflekterade kring ledarskapet tillsammans med andra dimensioner av chefen och ledningens roll i förhållande till den upplevda möjligheten att påverka.

6.4.1 Organisation

Hierarki och ramar

Organisationens hierarki är tydlig för biståndshandläggarna och socialsekreterarna, vilket vi kan tyda på flera olika sätt i den insamlade empirin. Det är underförstått att en viss ordning ska följas och att denna influerar den upplevda möjligheten att påverka. Två respondenter beskriver sina tankar av en brytning av ordningen:

Alltså jag skulle aldrig få för mig att gå till ett nämndsmöte och säga att nu tycker jag att ni ska göra såhär (skratt). Då hade de nog blivit väldigt chockade. (Respondent A)

Den ledning jag har närmast är min egen chef. Det har aldrig varit aktuellt att jag liksom har gått över min chef och gått till någon högre chef. (Respondent D)

Dessa utsagor visar på ett starkt hierarkiskt fäste. När tanken om att bryta ordningen blir någonting som lockar till skratt och känns inaktuellt går det att förstå att distansen mellan anställd och högre ledning är stor. Vidare kan det vara svårt att påverka beslut som fattas högre upp i hierarkin, varför den upplevda möjligheten att påverka kan minska när en ordning upplevs stark och då distansen mellan högt och lågt är stor. Respondenternas reflektioner kring detta representeras av följande två utdrag:

Och antagligen är det för att man tänker så att i en hierarki är det så att de högst upp fattar besluten medan de längst ner inte har lika mycket påverkan. [...] Det gör att man automatiskt inte har, eller jag tänker att man inte har lika mycket att säga till om då som de högst upp som fattar beslut. (Respondent E)

Det finns där väldigt lite som vi kan påverka om det kommer beslut uppifrån högsta hönset. (Respondent B)

Det går av ovan att tyda att det är svårt att påverka beslut som fattas på toppen av hierarkin. När det finns en tydlig hierarki som bland annat kan visa sig genom skillnader

i arbetet mellan toppen och botten innebär det att det finns en maktdistans (Hofstede & Hofstede 2005). Respondenterna ovan beskriver hierarkin genom att tala om “de högst upp” och “högsta hönset” utan att nämna varken grupp, namn eller roll. Detta kan visa på att det finns en distans, anonymitet och saklighet i relationerna mellan hierarkins skikten. I en organisation används makt genom avspråkligad kommunikation där relationer blir förtingligade och anonyma, vilket Habermas (1996) benämner som systemet. Vi kan här dra en slutsats om att systemet har en stor plats i organisationerna där biståndshandläggarna och socialsekreterarna arbetar och även i utformningen av dess hierarki. Systemet bygger enligt Habermas (1996) på en instrumentell rationalitet där ömsesidig förståelse och möjlighet för demokratisk utveckling är begränsad. Till följd av att biståndshandläggarna och socialsekreterarna arbetar inom organisationer där systemet har ett starkt fäste går det att tolka att de upplever en minskad möjlighet att påverka vid beslut som fattas högre upp i hierarkin. Organisationerna kan dock ändras över tid till att bli mer eller mindre systematiska. En respondent ger ett målande exempel på den förändring som kan ske när organisationens ramar tar över och ger mindre plats till anställdas påverkansmöjligheter:

För om jag ser tillbaka på min förra arbetsgivare så ändrades organisationen lite under tiden jag jobbade där, från att vara ganska öppen och en bra grogrund för idéer, till att bli en mer centraliserad organisation där arbetet låg så långt ifrån mig som handläggare. Att det var mycket svårare att påverka och få gehör för idéer.
(Respondent H)

Här beskrivs en process som börjar i en organisation som upplevs “ganska öppen och en bra grogrund för idéer” och förändras till “en mer centraliserad organisation där arbetet låg så långt ifrån mig som handläggare”. En plats som tillåter idéers grogrund kan liknas vid Habermas (1996) begrepp livsvärld, som är det stadie där möjlighet för demokratisk utveckling och kommunikativ förståelse finns. Processen som respondent H talar om går att förstå som en kamp mellan livsvärlden och systemet, där systemet tränger undan livsvärlden. Den tydliga ordningen i form av en centralisering upprätthåller systemet och underlättar alltså inte för demokratisk utveckling, vilket minskar den upplevda möjligheten att påverka.

Även om det framförallt talas negativt om den starka hierarkin finns det en annan dimension av hierarkins betydelse för den upplevda möjligheten att påverka. En respondent beskriver hur hen använder hierarkins skiften till en fördel:

Det gör ju att man tänker “vad konstigt” för din chefs chefs chef tycker inte som du. Vad har du fått detta ifrån? Jag tycker att det hade varit bra om man hade kunskap om vilken kultur som råder längst upp i ledningsnivån för att kunna påverka. Jag vet inte, jag utgår från att kunskap är makt. (Respondent B)

Här beskrivs det inte självklart att de anställda besitter information om den kultur som råder på toppen av hierarkin. I det som Habermas (1996) benämner som systemet är funktionen bland annat att anonymisera relationer, varför det kan tänkas vara svårt att erhålla information om kulturen högre upp i hierarkin. Respondenten visar att kunskap om hierarkin och ledningen, med andra ord systemets instrument, ger en känsla av makt som kan öka den upplevda möjligheten att påverka. Kunskap om hierarkins topp som en maktaspekt skulle kunna benämnas som Bourdieus (2019) begrepp informationskapital eftersom erhållande av information ger en de verktyg som behövs för att förvalta sina möjligheter. Vi tolkar att ett rikt informationskapital kan motverka systemets instrumentella rationalitet och kan kompensera för den rådande maktdistansen genom att informationen kan användas till att, som respondent B framför, ifrågasätta och påverka. Kunskap om denna yttre komponent kan alltså öka den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen.

Det begränsade handlingsutrymmet som respondenterna tidigare beskrivit uppstår mellan hierarkins skiften i form av att de inte kan hoppa över steg i hierarkin leder till att de måste förlita sig på att steget ovanför för deras påverkansförslag vidare upp i hierarkin. Steget ovanför biståndshandläggarna och socialsekreterarna har beskrivits vara den närmaste chefen. I de organisationer där biståndshandläggarna och socialsekreterarna arbetar beskrivs chefen som en mellanhand mellan den anställde, som befinner sig längst ner i hierarkin, och den högre ledningen som befinner sig högst upp. Anledning till att reflektioner kring chefen som mellanhand analyseras i detta avsnitt är för att chefen diskuteras som en byggsten i hierarkin. För analys kring andra aspekter av ledning som komponent se rubrik 7.4.3. De anställda förväntar sig att chefen ska lyfta

deras förslag vidare, vilket beskrivs som en förutsättning för att påverkansprocessen ska sättas igång. Nedan redogörs för fyra av respondenternas reflektioner kring betydelsen av chefen som mellanhand i hierarkin:

Jag tänker att utifrån den chef jag har idag så har jag ett förtroende för att h*n lyfter frågan vidare, för det är ju chefens ansvar. Så det är så jag tänker att jag kan påverka. [...] Jag tänker att vår chef är vår röst högre upp i ledningen. (Respondent I)

Chefen fungerar som en ambassadör skulle jag säga, utåt mot ledningsgrupp och politiker. (Respondent H)

[...] det är lättast att påverka via chefen och sedan uppåt isåfall. (Respondent E)

Jag tänker att min chef är den som ska lyfta de här stora frågorna vidare och så länge jag gör det som åligger mig som handläggare, att jag ser ett behov och lyfter det till chefen, vad som är problematiskt, så får ju h*n lyfta det vidare. Jag skulle aldrig få för mig att gå till typ förvaltningschefen och berätta vad de behöver ändra. Jag tänker att min chef är vår röst uppåt. (Respondent A)

Av ovanstående utdrag framgår att respondenterna har ett förtroende för sin chef som mellanhand gentemot den övre delen av hierarkin, vilket gör att de väljer att gå till chefen för att försöka påverka. Detta stöds av Theorells, Nybergs och Romanowskas (2013) forskning som visar att ledarskap har en stor inverkan på hur anställda väljer att agera när det finns en vilja att förändra eller påverka. Chefens agerande som mellanhand vid mottagandet av påverkansförslag är således betydelsefullt för de anställdas upplevda möjlighet att påverka. De svårigheter som visat sig kunna uppstå vid en stor distans mellan toppen och botten verkar här kunna kompenseras med en chef som tar sina anställdas påverkansförslag vidare. Den maktdistans mellan anställd och högre ledning som tidigare beskrivits som stor visar sig alltså här minska i förhållande till närmsta chef. Hofstede och Hofstede (2005) begrepp maktdistans kan här tillämpas för att begripliggöra formandet av grupper inom organisationen. När det handlar om ett beslutsfattande som endast högre ledning har mandat för inkluderas chefen i de anställdas "vi" i kampen för påverkan mot den högre ledningen, vilka här kan uppfattas som "dem". Sådär ser relationen mellan medarbetare och chef inte alltid ut, se mer under avsnitt 7.4.4.

Nyckelpersoner

Inom organisationen beskrivs det finnas personer som bättre än andra kan fånga upp ens påverkansförslag och ta dem i bruk. Att den anställdes förslag hamnar hos rätt person och att den personen hjälper till att driva påverkansprocessen framåt är betydelsefullt för den upplevda möjligheten att påverka. Biståndshandläggarna och socialsekreterarna illustrerar nyckelpersonernas betydelse på följande sätt:

Jag tror i stort att det handlar om organisationen. Alltså var någonstans frågan landar och hos vilken person och hur denne arbetar. [...] Det behöver vara någon som är driven i de positionerna för att om man bara vill gå dit och göra jobbet och tänka att jaja det ska fungera, det blir inte en så bra grogrund för förändring då, utan det måste ju vara någon som är driven till förändring. (Respondent H)

Jag tänker att beroende på hur stor frågan är och frågans karaktär så är jag den personen som om jag vill påverka så lyfter jag det med de personer som kan lösa den frågan. (Respondent A)

Man behöver vända sig till rätt person med rätt frågor. (Respondent F)

Här benämns nyckelpersonen ha en stor betydelse för den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen, med förutsättning att denna nyckelperson är driven till förändring. För att förslaget ska hamna rätt så kan det av den anställda krävas information om organisationens struktur, vem som gör vad samt viss kännedom om personerna som sitter på vissa positioner. Respondenterna visar två perspektiv på vem som har ansvar för att frågan når rätt person. Respondent H reflekterar kring organisationens roll medan respondent A och F reflekterar kring den anställdes ansvar att lyfta frågan till rätt person. Av detta går det att tolka att användbarheten av nyckelpersonerna antingen kan avgöras genom organisationens öppenhet och tillhandahållande av information kring vilka de anställda ska vända sig till med olika frågor eller genom den anställdes eget innehavande av information. Att inneha information om dessa aspekter kan tolkas som att besitta det som Bourdieu (2019) benämner som ett rikt informationskapital, vilket kan vara fördelaktigt för den upplevda möjligheten att påverka. Att erhålla ett informationskapital är någonting människan själv besitter, vilket egentligen skulle kunna härledas till en inre komponent. Samtidigt är det utifrån respondenternas olika reflektioner inte klart vems ansvar det är att de anställda erhåller information om vilka de ska vända sig till. Det är i synnerhet nyckelpersonerna som sådana som tillskrivs betydelse för den upplevda möjligheten att

påverka, varför denna aspekt placeras som en del av organisationen som en yttre komponent.

Likväl som det inom organisationen beskrivs finnas vissa personer som bättre än andra kan fånga upp ens påverkansförslag och ta dem i bruk så kan det finnas grupper inom organisationen som motverkar dessa påverkansförslag. Vissa grupper är nödvändiga att få medhåll från för att påverkan ska vara möjligt. En respondent illustrerar denna svårighet genom reflektioner om en inflytelserik grupps motstånd:

För så fort någon annan är inblandad så blir det mycket svårare. Om en annan grupp inte vill ha den förändringen som vi tycker är bra, och skulle underlätta, så blir det låsningar. [...] Behandlingsgruppen till exempel. Det verkar som att högsta chefen inte kan lösa de knutarna där. En grupp vill en sak och en annan vill en annan. [...] Och de har jättestort motstånd i att förändra sitt sätt att jobba. Alla steg, högsta chefen och alla vill och även utifrån politikernas önskan, som kanske inte alltid har människan i första hand utan de vill spara pengar, de har jättestor önskan att vi ska jobba mer flexibelt så att vi undviker placeringar som är så dyra. Men trots det så händer ingenting. Det verkar ingen kunna påverka. Den gruppen är jättestark. För deras chef lyssnar på dem och kanske står för dem. (Respondent C)

Grupper som den beskriven ovan definierar vi som en "nyckelperson" eftersom de har en stark position i organisationen vars motstånd inte ens den högsta ledningen kan rubba. Respondent C beskriver tydligt hur den upplevda möjligheten att påverka minskar drastiskt så fort en stark grupp som inte vill se samma förändringar är inblandad i processen. Om den anställde å andra sidan skulle få denna nyckelperson med sig i påverkansprocessen torde den upplevda möjligheten att påverka naturligt öka genom det inflytande och den makt nyckelpersonen besitter.

Budget

Biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas vetskap om att det finns en stram budget som skapats av högre ledning och politiker minskar drastiskt den upplevda möjligheten att påverka. Givna förslag går inte alltid igenom med hänvisning till ekonomin, varför den upprättade budgeten för organisationen har stark betydelse. Budgetens roll presenteras genom följande utsagor:

Så det vi har kommit fram till är att budget i balans kan begränsa jättemycket för vad man kan göra som chef. Och om de inte kan bestämma där uppe hur det kan bli för oss så blir det mindre att säga till om. [...] Alltså begreppet påverka på arbetsplatsen för mig som socialsekreterare, ja alltså ofta så kan man kanske inte påverka så väldigt mycket, på grund av att man jobbar utifrån en politisk styrning. Det finns en viss budget. (Respondent C)

Ofta är det tråkigt nog så att det är pengar som är en avgörande faktor därför att antingen har man utrymme att utveckla något man tänker skulle vara, kanske bidra till ökad självständighet eller välmående hos våra äldre, till exempel det här med nutrition till äldre. Det finns en önskan om att göra det därför att vi ser vinster på sikt. Men återigen är det pengar. Så allt hänger ihop med det som ett kluster. (Respondent A)

Att känna att ens påverkansmöjligheter är begränsade på grund av satt budget kan vara ett tecken på att organisationen snarare styrs av ramar än av enskilda personers agerande. Detta går att likna med Habermas (1996) teori om system och livsvärld. Systemet drivs, liksom organisationen exemplifierad ovan, med en instrumentell rationalitet bestående av pengar och makt i en saklig kommunikation. Hur respondenterna talar om budget som begränsande för den upplevda möjligheten att påverka går att tyda som att responsen på deras eventuella påverkansförsök blir ett sakligt motstånd med hänvisning till ekonomin. Respondenternas reflektioner kring budget kan också beskrivas som sakliga, då de beskriver ekonomin som instrumentell, det vill säga som ett bestående objekt som inte är möjligt att förändra. Budget kan ses som en aspekt av komponenten *organisation* vilken erövrar andra yttre komponenter, exempelvis ledningen som Respondent C ovan beskrivit. Oavsett vilka intentioner den anställda har avseende att påverka så finns budgeten alltid närvarande likt ett skal som upplevs vara svårt att ta sig igenom. De flesta respondenter uttrycker att budgeten är svår att kollaborera med, vilket minskar den upplevda möjligheten att påverka. Det kan dock vara möjligt att hitta vägar för att samarbeta med organisationens budget för att

öka den upplevda möjligheten att påverka. En respondent beskriver timing som en sådan väg:

Timing är också en faktor faktiskt för att kunna påverka. Att motivera en förändring med ett nuvarande behov, som ofta är pengar. Nu har vi ju ett underskott, har ni någon idé om hur vi ska lösa det. Då spetsar de öronen. (Respondent H)

Här beskriver respondenten att organisationen stryker budgeten medhårs genom att tillåta förändringsarbete när påverkansförslagen besitter en ekonomisk vinstaspekt. Även här ser vi en saklighet i kommunikationen gällande budgeten och systemets tydliga kolonisering av den livsvärld som vi sett verkar i organisationen. Respondent H reflekterar kring att hen hittat en väg för att påverka, trots budgeten, som är genom timing och genom att motivera en förändring utifrån en ekonomisk aspekt. Utifrån vår användning av Habermas (1996) teori kan vi se att respondenten möjligtvis har blivit en del av systemet då hen behöver kommunicera på ett sakligt vis utifrån instrumentella behov. Trots systemets övertag kan vi dock se att Respondent H upplever en ökad möjlighet att påverka då hen försöker hitta sätt att påverka inom systemet och utifrån systemets instrumentella rationalitet, till skillnad från andra respondenter som självmant kan ha valt att inte tillhöra systemet eller inte kunnat foga sig till systemets ramar. Av ovanstående kan vi därmed tänka oss att den upplevda möjligheten att påverka ökar när påverkansprocessen görs utifrån systemets krav och förutsättningar, oavsett om detta sker med eller utan den anställdes egentliga vetskap.

6.4.2 Politiker

Som nämnt i avsnittet ovan fattas många beslut högt upp i organisationens hierarki, ofta av *politiker*. Just politikernas beslut beskrivs vara svårast att påverka. En respondent reflekterar kring att detta beror på att politikerna inte inkluderar de anställda:

Politikermässigt så tycker jag inte vi kan påverka alls utan det känns som om det de bestämmer har de bestämt, jag hade gärna velat egentligen att de hade pratat mer med oss som jobbar i det dagliga och träffar brukarna. (Respondent E)

Det går här att tyda att den upplevda möjligheten att påverka är beroende av politiker

som inkluderar biståndshandläggarna och socialsekreterarna i deras beslutsfattande. Vi kan se att politikerna, likt det som beskrivs i Jönssons (2018) studie, tar strukturella beslut som kan komma att leda organisationen och arbetet i en viss riktning. Till skillnad från Jönssons (2018) studie som talar om att politiska skiftningar påverkar det sociala arbete som utförs på myndigheter kan vi ur respondenternas utsagor inte se om den politiska ideologin har betydelse för den upplevda möjligheten att påverka. Istället formar rådande studies empiri en bild av att politikerna fattar beslut utan att tala med de som arbetar närmast brukarna, oavsett ideologi eller politiska skiften. Samtidigt som politikerna verkar ha en betydelsefull roll så visar empirin att de anställda saknar information om ifall det är möjligt för dem att påverka via politikerna och i så fall när och hur. Vid fråga om hur den bristande informationen artar sig reflekterar tre respondenter på följande vis:

Jag tror att den informationen är väldigt dold för medborgarna och jag personligen tror att jag har den kunskapen jag har, just när man kan påverka uppifrån, genom att jag är politiskt aktiv. (Respondent F)

Ja, precis. Det kanske är lite dumt, men då har jag antagit att vi inte kan påverka. Ehm, i och med att man inte tagit sig tiden till att fråga oss någonting. Jag personligen tänker att det borde ligga i politikernas intresse att fråga oss, i och med att det är vi som ser vad som fungerar och inte fungerar. (Respondent E)

Jag har aldrig träffat dem. De är väldigt frånvarande, lyser med sin frånvaro och de, jag vet inte, vi har några insatser som inte ligger på vår beslutsnivå utan delegationen ligger på individskottet och då tänker jag att det är politiker som sitter och fattar beslut. Jag har hittills, jag har snart jobbat här ett år och jag har hittills inte träffat en enda av dem. (Respondent B)

Det går att tyda att det finns en distans mellan biståndshandläggarna och socialsekreterarna som arbetar "på golvet" och politikerna som fattar beslut på en mer övergripande nivå. När de anställda inte ges någon information kring deras påverkansmöjligheter gentemot politikerna kan det konstateras att det som Hofstede och Hofstede (2005) benämner som maktdistans inom organisationen blir än högre. Då det inte finns en naturlig relation mellan de anställda och politikerna ser vi i respondenternas utsagor att det finns en uppfattning om att det inte går att påverka via politikerna. Även om biståndshandläggarna och socialsekreterarna skulle besitta kunskap om hur de ska argumentera, besitta ett erkänt språkbruk och ha en välgrundad

vilja till förändring, vilket kan liknas vid Bourdieus (2019) begrepp kulturellt kapital, så kan vi förstå att det inte går att ta sig vidare i påverkansprocessen utan information om ifall det ens det går att påverka via politikerna och i så fall när och hur. Detta skulle kunna begripliggöras genom att se detta som en brist på det Bourdieu (2019) benämner som informationskapital. Hur de anställda ska få ta del av denna information är vidare oklart. Av utdrag ovan går det att tolka att respondent F, till skillnad från övriga, besitter ett informationskapital som hen erhållit privat genom att vara politiskt aktiv. Tack vare detta har hen möjlighet att använda sig av sina andra kapital och resurser, vilket naturligt ökar den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Samtidigt beskriver Respondent E att det borde ligga i politikernas intresse att inkludera de anställda och därmed tillhandahålla relevant information för delaktighet. När detta inte görs minskar den upplevda möjligheten att påverka, varför politikerna som yttre komponent bedöms vara av betydelse.

6.4.3 Ledning

Det som respondenterna definierar som *ledning* i påverkanssammanhang är den närmaste chefen och dennes förmågor. Ledningen beskrivs vara en viktig komponent då den dels är en väg uppåt i ledningen som tidigare nämnts i avsnitt 7.4.1 och dels då chefen kan stå emot andra komponenters begränsande och besitter makt att begränsa de anställdas påverkansmöjligheter. För att uppleva en möjlighet att påverka krävs det att chefen både är inlyssnande och kan ta emot de anställdas förslag på ett lämpligt sätt. En respondent sammanfattar samtligas uttalanden om vikten av dessa aspekter på ett målande vis:

Man kan säga sammanfattningsvis att där var väl inte kommunikationen den allra bästa. Och då menar jag att vi förmedlade, men att lyssna av och verkligen lyssna, det är en konst. Och det är inte bara vi som ska kunna det, utan även våra överordnade ska klara av det, eller kunna det. Och inte gå i försvar. [...] Men det var en stor frustration att känna att arbetsgivaren inte riktigt lyssnade på vår kompetens och vår bedömning. (Respondent D)

Hur respondenten talar kring att *verkligen* lyssna visar på att det inte är en självklarhet att alla chefer besitter den förmågan. Respondenten visar även via sina reflektioner att

det finns bra eller mindre bra sätt att ta emot den anställdes förslag, såsom att inte gå i försvar. En god kommunikation mellan chef och anställd verkar således bygga på ett gott inlyssnande och mottagande. Hur chefens inlyssnande som aspekt yttrar sig för respondenterna exemplifieras genom följande utdrag:

Bland annat att vår nya chef lyssnar mer på oss än vad den gamla gjorde. Och att man blir hörd av chefen, så bara det ger en trygghet i att veta. (Respondent E)

[...] jag tänker väl att det viktigaste är att de yttre komponenterna då, exempelvis ledning eller ens arbetsledare, att de lyssnar på en och tar en på allvar [...] (Respondent G)

Av dessa utdrag finner vi en viktig aspekt för den upplevda möjligheten att påverka; att chefen har förmågan att lyssna på sina anställda. Detta bekräftas av Theorells, Nybergs och Romanowskas (2013) studie som redogör för att brist på lyssnande egenskaper hos chef leder till minskade möjligheter till påverkan för de anställda. Det går av respondenternas utsagor att utläsa önskemål om en god kommunikation med sin chef och att inlyssnande ger en trygghet, varför komponenten *ledning* beskrivs vara den viktigaste yttre komponenten. Hur kommunikationen mellan chef och anställd yttrar sig påverkas ofta av rådande organisationskultur (Alvesson & Svenningsson 2007). Maktdistans och grupperingar är aspekter som kan komma att sätta ramar för kulturen på arbetsplatsen (Hofstede & Hofstede 2005). Tidigare har vi konstaterat att flera av respondenternas arbetsplatser präglas av just maktdistans och att högre ledning och anställda anser sig tillhöra olika grupper. Om dessa aspekter har satt ramar för kulturen går det att förstå att kommunikationen mellan chef och anställd kan komma att vara bräcklig, vilket inkluderar chefens inlyssnande. Detta skulle kunna illustreras som: god organisationskultur → inlyssnande chef → ökad upplevd möjlighet att påverka. Detta förlopp utvecklas vidare i en annan dimension av en respondent:

Men det är också taskigt för jag vet att man har olika förutsättningar som chef att ge sin personal möjlighet att påverka beroende på vilken organisation man jobbar för men jag tror på att handlingskraftiga chefer är de cheferna som fungerar bäst [...] (Respondent B)

Av respondentens utsaga går det att tolka att en handlingskraftig chef kan övervinna en mindre bra organisationskultur, som i andra fall skulle lett till en chef som inte lyssnar

eller tar emot de anställdas förslag på ett lämpligt sätt. Av respondentens utsaga skulle möjligheten att påverka genom ledningen som yttre komponent istället kunna illustreras som: mindre bra organisationskultur *men* en handlingskraftig chef → ökad upplevd möjlighet att påverka.

Den andra aspekten av ledning är som tidigare nämnt betydelsen av att chefen tar emot de anställdas förslag på ett lämpligt sätt. Nedan ges exempel på både bra och mindre bra mottaganden som påverkar biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas upplevda möjlighet att påverka:

För vår gamla chef blev rätt arg om man sa emot denne, vilket gör att man då inte vill säga emot denne. [...] Sedan med vår förra chef så sa man det så kändes det som om h*n inte tog det på allvar så jag tror att det var dåligt från båda sidorna. Kollegorna uttryckte inte vad de kände eller behövde och samtidigt som när de väl gjorde det så blev det inte bra respons från chefen, så ja. (Respondent E)

Det känns ibland som att chefer inte tar en seriöst [...] Så det blir typ såhär, du känner dig lite dum, det gör man ju och det blir typ så att man börjar tänka på vilka saker ska jag ta upp och istället börjar man tänka på vilka strider jag ska välja, för allt kan uppenbarligen inte tas emot. Så då väljer man att bara säga ifrån det mest kritiska liksom. (Respondent B)

Jag kan tänka mig att det beror på hur kommunen ser ut. I den kommun där jag jobbar nu så är nämnden, de är rätt så laid back, de lämnar fria händer, så där är min väg en ambitiös chef som jag kan bolla idéer med och som vill utveckla. (Respondent H)

Om chefen tar emot förslag från anställda på ett mindre bra sätt, såsom att bli arg eller inte ta en på allvar, kan vi tyda att det leder till en rädsla för att ge påverkansförslag. Likaså kan vi tyda att en chef som det går att bolla idéer med är en väg för att kunna påverka i högre utsträckning. Att inte våga ge förslag till sin chef på grund av rädsla för att chefen ska bli arg och inte ta en på allvar går att likna med det Jönsson (2018) kommit fram till i sin studie, att rädsla för bestraffning gör att anställda inte gör något motstånd. Rådande studies respondenter visar i sina reflektioner ovan att det inte behöver handla om uttalad bestraffning utan att det inte behövs mer än en dålig reaktion för att den upplevda möjligheten att påverka ska minska. Av insamlad empiri går det alltså att utläsa att en god kommunikation mellan ledning och den anställde byggs på både aktivt lyssnande samt ett gott mottagande och när detta finns visar sig den

upplevda möjligheten att påverka öka.

Utöver att lyssna och ta emot förslag på ett lämpligt sätt behöver chefen även vara lyhörd för att den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen ska öka. Detta vidare behov är något som flera respondenter nämnt, vilket sammanfattas genom två talande utdrag:

Alltså vi har en mycket lyhörd chef just nu, så jag har inte känt att jag behöver något annat, men jag vet inte hur det blir i framtiden när vi ska få en annan chef. Men som det har varit idag så har vi en mycket lyhörd chef så jag har inte saknat något. (Respondent F)

[...] vågar fråga och finnas där och lyssna. Helt enkelt. Kanske framförallt ska de våga fråga för då kommer det ju oftast svar om det är något man har på hjärtat så. (Respondent G)

Dessa reflektioner visar att respondenterna förväntar sig mer än en god kommunikation. Att vara lyhörd för sina medarbetares behov, ställa frågor och finnas där som chef är aspekter som verkar vara viktiga för biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas upplevda möjlighet att påverka. Att känna att det är möjligt att kommunicera och ha en ömsesidig förståelse med sin chef är tecken på, med utgångspunkt i vår användning av Habermas (1996) teori, att livsvärlden har ett fäste i organisationen. I livsvärlden finns den kommunikativa rationaliteten och möjligheten till demokratisk utveckling (Habermas 1996). Habermas (ibid.) andra del av sin teori behandlar systemet, som tidigare nämnt har ett starkare fäste än livsvärlden på flera av respondenternas arbetsplatser. När förmågor i form av inlyssnande, bra mottagande och lyhördhet har utrymme att existera hos en ledning bör detta innebära att systemet inte har koloniserat livsvärlden. Respondent F beskriver ovan en ovisshet i att få en ny chef som kanske inte besitter dessa förmågor. Eftersom systemet och livsvärlden konkurrerar kan en mindre lyhörd chef ge hän till systemets instrumentella förnuft och därmed inte främja möjlighet till påverkan. Eftersom det är i just livsvärlden det finns möjlighet till demokratisk utveckling är det således inte konstigt att den goda kommunikationen mellan chef och anställd, som skapas i livsvärldens kommunikativa rationalitet, leder till en känsla av ökad möjlighet att påverka på arbetsplatsen. I början av detta avsnitt hänvisades till Theorell, Nyberg och Romanowska (2013) som i sin studie redogjorde

för att en brist på lyssnande hos chef leder till minskade möjligheter till påverkan för de anställda. Vi kan av insamlad empiri därmed komplettera den tidigare forskningen med att chefens bemötande av förslag samt lyhörddhet är lika viktigt som själva inlyssnandet för den upplevda möjligheten att påverka.

6.4.4 Kollegor

Samtliga respondenter benämner *kollegor* som betydande för den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Av biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas reflektioner framgår att kollegialt samarbete är en betydande del av komponenten. Det går att tyda att den anställde upplever sig starkare när försök till påverkan görs tillsammans med kollegor. Tre respondenter benämner den kollegiala styrkans betydelse på dessa sätt:

Vi är starkare tillsammans. (Respondent H)

Man behöver vara flera för att kunna påverka. Ensam kan du inte göra så mycket. Man måste vara fler. Ensam är inte stark. Om bara jag säger att jag vill någonting och inte fler vill så kommer det inte ske. [...] För det finns alltid en maktobalans och i det kan vi inte själva göra mycket åt det om vi inte är organiserade. Det är därför det finns fackliga organisationer. [...] De är chefer och vi är anställda. Så det behöver vi för att motverka maktobalansen eftersom vi inte har så mycket makt, då måste vi vara organiserade. Det är det bästa. (Respondent C)

Alltså det är dels den demokratiska regeln "om man får med sig folk som tycker som en", så kan man få sin röst hörd på ett helt annat sätt [...] (Respondent B)

Dessa exempel visar ett slags "vi och dem"-resonerande. Respondenterna skildrar känslan av att tillhöra ett "vi" som något positivt för deras upplevda möjlighet att påverka på arbetsplatsen. Hur respondenterna talar om *tillsammans* respektive *ensam* visar att de har en stärkande känsla för *vi*:et, snarare än att tala om det i destruktiva termer. Även om Alvesson och Svenningsson (2007) menar att "vi och dem" är något som spär på ett missnöje och en destruktiv kommunikation mellan grupper inom en organisation så visar alltså empirin att gruppering även kan användas för att stärka och motivera till påverkan, vilket annars skulle kunna kännas svårt. I redovisade utdrag kan deras reflektioner kring "vi och dem" ses som ett tecken på ojämlika maktrelationer inom organisationerna. Detta går att begripliggöra med Hofstede och Hofstedes (2007)

resonemang om maktdistans mellan chef och anställd. Respondenterna utmanar i sina reflektioner den etablerade maktdistansen genom skapandet av ett stärkande “vi”, som ger dem fler resurser till att kunna påverka. Då respondenterna benämner “vi” i förhållande till påverkan går det att tyda att de innehar en ömsesidig förståelse och delar en gemensam vilja om att påverka på sin arbetsplats. Detta går att likna vid Habermas (1996) begrepp livsvärld eftersom det är i livsvärlden ömsesidig förståelse skapas och kommunikativt handlande och demokratisk utveckling ges plats för. Möjligheten till skapandet av ett “vi” och att kollegor tillsammans kan inverka på den upplevda möjligheten att påverka tyder på att organisationens ramar, som kan liknas med Habermas (1996) begrepp systemet, inte helt har koloniserat kollegornas kommunikativa handlande. Relationerna besitter därmed fortfarande potential att påverka och har inte förtingligats av organisationens fyrkantiga tendenser, vilket naturligt ökar den upplevda möjligheten att påverka. Som grupp har medlemmarna även ett starkare socialt kapital då de kan ta del av varandras positioner, kontakter, kunskaper och erfarenheter (Bourdieu 2019). Genom att organisera sig på detta sätt upplever respondenterna att deras möjlighet till påverkan ökar, vilket går att tolka som att maktdistansen mellan de anställda och ledningen minskar eftersom gruppens kapital har sammanförts och därmed kan komma att närma sig det kapital ledningen kan tänkas besitta.

Samtidigt som respondenterna lyfter fram kollegor som betydelsefulla i förhållande till deras upplevda möjlighet att påverka så kan den kollegiala makten komma att användas på ett mindre bra sätt eller användas för att utmana organisationens ledning. Detta uttrycks som tydligast i följande utsagor:

[...] det är okej att inte tycka som alla andra men det ska inte vara ett motstånd som ska vara till för att såra folk utan motståndet ska vara berättigat och det ska leda till något bättre för alla. Mer nytta för alla än vad det är i dagsläget, det ska tillföra någonting tänker jag. Och jag tänker lite att det inte ska vara revolution mot ledningen på det sättet, vi ska inte gå emot försten som ingen tycker om för att h*n inte kan någonting [...]. (Respondent B)

Det jag tänker är att om jag är negativ till en sak och sedan får medhåll från alla andra, då är det inte jag som är “the bad guy” eller vad man ska säga, utan, kolla alla tycker såhär, alla tycker att det här beslutet från chefen var dåligt eller alla tycker att chefen är dålig eller något sådant. Den kollegiala tryggheten kommer då

också. Medan om man bara är själv som tänker negativt så blir man den som får lite status som den negativa istället så jag tror det är för att man ska få känna sig tryggare i att vara negativ, så man vill påverka kollegorna också i att stå emot, tycka beslut är dåliga eller så. [...] för det är en sak att ta det och diskutera det och fundera tillsammans om hur ska vi göra för att förändra det här, och en annan sak att bara vara negativ kring det. Och det upplever jag det var mer förr på vår arbetsplats, att det var mycket negativitet och då ledde det till problem istället, man låste sig och påverkade inte då men man påverkade istället sina kollegor så de andra mådde dåligt också. Nu väljer vi att påverka istället genom att diskutera och lyfta saker och försöker göra en förändring i det vi kan göra en förändring. (Respondent E)

Relationen mellan ledning och anställda beskrivs här som negativt laddad. Till skillnad från tidigare när "vi och dem" kunde utgöra något positivt för biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas upplevda möjlighet att påverka så kan vi här, utifrån hur respondenterna reflekterar, proponera för att vi:et snarare spär på missnöje och leder till vad Alvesson och Svenningsson (2007) beskriver som destruktiv kommunikation mellan kollegorna. Det eventuellt negativa tankesätt som uppstår gör att den ömsesidiga förståelsen som vi tidigare nämnt som en viktig aspekt blir destruktiv istället för konstruktiv. I respondenternas utsagor kan vi tyda att den destruktiva kommunikationen kan resultera i antingen icke-önskvärda förändringar eller att gruppen låser sig och inte påverkar alls. Att kollegorna, på grund av den destruktiva kommunikationen, låser sig och inte kan utöva inflytande kan med utgångspunkt i Aronssons och Bejerots (2014) forskning leda till att lojaliteten till chef och organisation försvagas, vilket kan skapa ett ännu större avstånd mellan "vi" och "dem". Den destruktiva kommunikation som tyds av hur respondenterna reflekterar kring kollegor som komponent skulle även kunna göra det svårare för arbetsgruppen att stå emot organisationens fyrkantiga tendenser. I det som Habermas (1996) benämner som livsvärlden koordineras människors handlande genom språket och försöker styra det organisatoriska systemet genom kommunikativt förnuft. När de anställda hamnar i en nedåtgående destruktiv kommunikationsspiral bör det bli svårare för dem att kontrollera systemet genom kommunikativt förnuft. Livsvärlden kan då tänkas kontrolleras av systemet där det instrumentella förnuftet kan ta överhand genom budget, riktlinjer och ramar, vilket försvårar demokratisk utveckling och, som respondenterna uttrycker, minskar den upplevda möjligheten att påverka.

Den sammansvetsade bild som ges av utdragen ovan visar att kollegor som komponent för den upplevda möjligheten att påverka kan ses som ett "vi", både i positiv och negativ bemärkelse. Detta kan kompletteras med reflektioner kring kollegor som antingen en begränsning eller ett stöd i samband med att en önskar påverka på egen hand. Kollegorna blir i dessa sammanhang således ett hinder eller ett verktyg för egen användning snarare än ett "vi". Kollegor som komponent kan begränsa den anställdes upplevda möjlighet att påverka genom att kollegorna ger motstånd. En respondent beskriver motståndet från kollegor på följande sätt:

Men typ om man tar upp ett problem på kanske sin metod där det inte är så många närvarande förutom ens närmsta kollegor och ens förste socialsekreterare så kan jag ibland känna att kollegor ibland röstar ner förslag som innebär mer arbetsuppgifter till dem, även om det är bättre för oss om förslaget gick igenom, och bättre för människorna. [...] Sammanfattningsvis så upplever jag ett motstånd när förslag innebär en ansträngning eller fler arbetsuppgifter för handläggarna. (Respondent B)

Detta skulle kunna begripliggöras som en ny version av skapandet av "vi" och "dem". Istället för att kollegorna ställer sig mot exempelvis ledningen så handlar det här om kollegor mot varandra. Motståndet detta innebär i form av att inte hålla med varandra och rösta ner förslag kan komma att leda till en minskad upplevd möjlighet att påverka på arbetsplatsen. Att istället få stöd från kollegor kan öka den anställdes känsla av trygghet och därmed underlätta för den anställde att påtala en förändring. Att denna aspekt upplevs vara viktig för respondenterna illustreras genom följande citat:

Eller kanske prata med kollega som man känner sig trygg med och se om man kan lyfta det tillsammans första gångerna om man känner sig obekvämt att göra det själv. Då kanske man har någon som kan stötta en liksom och då är det lättare att göra det. Då kan man lyfta det tillsammans åtminstone. [...] För det är mycket mer trygghet i, för då vet man att jag kommer bli uppbackad av flera personer för det är inte bara jag som tänker såhär. (Respondent E)

Det är helt okej tycker jag, att söka stöd hos sina kollegor och starta någonting. [...] Men det är också svårt att påverka om man känner att man är ensam och folk inte vågar säga ifrån. För det händer jätteofta att det tisslas bakom kulisserna men att när man väl sitter där och ska berätta för sin chef hur man har det så är det ingen som backar en i det, fast än att alla faktiskt tycker så. Och jag kan förstå att det är svårt för ungdomar att göra det, som är nyexade och har duktig-flicka-syndromet men det kan tyvärr ha en dålig effekt på oss andra. (Respondent B)

[...] kollegan kanske säger "ja men det har du rätt i, det har jag inte tänkt på, det

kan ändras” eller “fast nej, det systemet hade vi för två månader sedan och det fungerade inte” och då kanske man inte ens behöver lyfta det i större forum eftersom det är en dålig idé, exempelvis. (Respondent I)

Som ovanstående utdrag visar kan det upplevas betydelsefullt att få stöd av en kollega i samband med försök till påverkan. Detta stöd visar sig här kunna leda till betydligt ökad upplevd möjlighet att påverka på arbetsplatsen, dels med anledning av att kollegorna förstår varandra och kan enas och dels att kollegorna har kraften att motivera enskilda medarbetare att driva förändring på egen hand med vetskapen om att de har stöd från kollegorna vid behov. Tryggheten som beskrivs skapas vid dessa tillfällen kan också anses vara något som skapas av organisationens kultur på så sätt att det finns det som Alvesson och Svenningsson (2007) benämner som gemensamma idéer hos de anställda. I utdragen ovan kan det uttydas en gemensam idé om att det ska vara möjligt att söka stöd och utbyta tankar hos kollegor vid behov. Med tolkning av att organisationskulturen kan skapa den trygghet eller otrygghet som infinner sig bland kollegor verkar komponenterna *organisation* och *kollegor* samverka genom komplettering eller konkurrens, vilket uttrycks av respondenternas reflektioner kring gemensamma idéer. När organisationens kultur samspelar med kollegornas ingivande av trygghet för den anställde kan således den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen öka. Två respondenter ger exempel på hur kollegornas medhåll eller motverkan tydligt styrs av kulturen:

Och även om folk inte håller med om det förslag man givit, för det är helt normalt att alla inte tycker det ibland, så ska det vara ett öppet klimat och att man respekterar varandra och inte behöver känna sig dum och att folk börjar fnittra och dylikt- om det inte är uppenbart roligt liksom. (Respondent B)

För mig är det viktigaste att man har ett arbetsklimat som faktiskt tillåter det, i vissa organisationer kan det vara mer eller mindre kontroversiellt att lyfta förändringar. Vissa kan ju tänka varför lyfter h*n detta eller varför säger h*n att vi gör fel, vill h*n sätta dit oss. Just på den här arbetsplatsen tycker jag att vi har ett så pass bra klimat att kollegor inte blir förnärmade om man lyfter någonting, till exempel om en enskild kollega gör något mindre bra eller att vi har ett organisationsfel. (Respondent I)

Respondenterna påtalar ett behov av kollegor som är respektfulla och tillåter öppna diskussioner i förhållande till påverkan. Vi kan tyda att det är viktigt för respondenterna att kollegorna besitter gemensamma idéer om vad det innebär att vara en god och

stöttande kollega, där förlöjligande eller misstänksamhet kan vara aspekter som minskar den upplevda möjligheten att påverka. Respondenterna beskriver att de vill undvika att känna sig dumma, fnitter från kollegor och ett ifrågasättande klimat. Hur respondenterna reflekterar kring detta går möjligtvis att tolka som känslor besläktade med pinsamhet, förnedring och avvisning, vilket enligt Scheff (2000) är tecken på den sociala känslan av skam. Vi kan se respondenternas önskemål om ett gott klimat med respektfullhet mellan kollegorna som uttryck för sätt att undvika skam. Hur respondenterna talar om de känslor de kan få av kollegornas ageranden, såsom deras fnitter, går det att förstå att det för vissa kan kännas svårt att framföra sina påverkansförslag. Med stöd av Scheffs (2000) teori kan känslorna i dessa fall förstås som en social kontroll då människan alltid är orolig för hur andra ser på en och undviker att visa annat än sin bästa sida utåt. Skam figurerar enligt Scheff (2000) i de flesta sociala interaktioner och människor försöker hela tiden förutspå vad som kan generera skamkänslor, varför det skulle kunna gå att förstå att biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen minskar om det bland kollegorna finns ett klimat där känslan av skam är nära. Kollegornas stöd alternativt motstånd kan emellertid ses som oväsentligt för den upplevda möjligheten att påverka då makten att ta påverkansförslagen vidare inte ligger på kollegorna. En respondent reflekterar kring kollegornas svaga betydelse gentemot ledningen:

Det kan vara så till exempel att kollegor inte håller med mig i allt så det funkar precis som det hittills - det problem jag tycker är en egentlig ickefråga eller ickeproblem och det, men isåfall kan det vara så att ledningen faktiskt tycker det är ett problem och då får man igenom det ändå eller ibland kan ens kollegor tycka det är ett problem men så tycker chefen att det är en ickefråga eller inte aktuellt. Så det kan ju gå på båda hållen också. (Respondent I)

Respondenten visar genom sin reflektion ovan att ledningen har sista ordet oavsett om kollegorna är för eller emot. Detta visar på en villkorad relation mellan de yttre komponenterna *ledning* och *kollegor*, där kollegorna enbart har betydelse om ledningen tillåter. Samtidigt har vi i detta avsnitt tidigare kunnat konstatera att kollegor som komponent skapar skillnad i den upplevda möjligheten att påverka då respondenterna exempelvis uttrycker att de känner sig starkare tillsammans.

6.4.5 Forum

Att ha tillgång till ett forum där ens påverkansförslag kan tas upp visar sig vara av betydelse för den upplevda möjligheten att påverka på sin arbetsplats. Dessa forum kan se olika ut:

Nu är jag också fackligt anställd och där kan man också påverka i samverkansmöten vi har. [...] Då har det fungerat, men långsamt och jobbigt, men ändå. Det kändes som att vi på riktigt kunde påverka. (Respondent C)

Vi har möten som kallas för verksamhetsmöten med vår närmaste chef. Och där går vi igenom hur vi kan göra. Då kan vi till exempel ändra i våra blanketter, rutiner, till en viss nivå alltid. (Respondent E)

Så jag tänker att, APT, är ju ett forum för det tänker jag, att man där har en öppen diskussion med alla. (Respondent B)

Ja och man kan ju hämta inspiration genom nätverksträffar och så, för att påverka på ett annat sätt. Vi är starkare tillsammans. Vi har ett nätverk som jag är aktiv i som handlar om IBIC och det blir ju mycket verksamhetssystem också för de hänger ju ihop. Men där vi stöttar varandra i kommunerna och hjälper varandra att kunna påverka organisationen. (Respondent H)

Fackliga samverkansmöten, verksamhetsmöten, arbetsplatsträffar och nätverksträffar tas ovan upp som forum där det tillåts att ge förslag till förändring. Dessa forum tar främst plats på arbetsplatsen men vi ser även att vissa benämnda forum befinner sig utanför organisationen, exempelvis fackliga möten och nätverksträffar med andra kommuner. Det har i tidigare studier konstaterats att anställda kan komma att vända sig till utomstående organisationer när det handlar om att motverka negativa förändringar på arbetsplatsen (Jönsson 2018). Genom våra respondenters berättelser kan vi tolka att forum, både inom organisationen och utomstående, är verktyg även när det handlar om att ha möjlighet att utveckla och skapa förändring. Utöver dessa forum som sker i mötesform visar två andra respondenter på en annan dimension av forum:

Men det var bra i kommun X att det fanns möjlighet att göra en egenkontroll när man tyckte något var fel. (Respondent D)

Ofta är det via de traditionella avvikelserna som jag är väldigt febril med att göra just sådana avvikelserapporteringar över sådant som inte fungerar. Min tanke är ju att om man får tillräckligt många avvikelser över samma sak så måste det ageras eftersom vi ser att det inte är engångsföreteelser. Och då är jag gärna med i processen på hur, hur ska vi ändra rutiner så att det här inte händer fler gånger. Så avvikelser är ett exempel. (Respondent I)

Här kan vi se att egenkontroller och avvikelserapporteringar är forum för påverkan på så sätt att organisationen, liksom för mötesforumen ovan, har gett möjlighet till en plats där de anställda ska kunna tycka till. Oavsett om forumen tar plats i mötesform eller i rapportform är det en arena för kommunikativt handlande, som vi med inspiration från Habermas (1996), menar finns i livsvärlden. Organisationen skapar via forumen därmed en plats för demokratisk utveckling. Med detta i åtanke kan vi tänka oss att livsvärlden inte har blivit fullt koloniserad av organisationens ramar, det så kallade systemet, då det finns viss möjlighet för livsvärldens kommunikativa handlande inom systemets ramar. Samtidigt redogör respondent D nedan för att den egenkontroll som organisationen möjliggjorde för de anställda inte alltid togs emot väl:

Så högste chefen tog tag i min rapport och vi hade ett samtal. Verksamhetschefen, enhetschefen och min närmaste chef var jättesura för att jag skrev det. Men chefen hade skrivit att vi som anställda hade möjlighet att skriva när vi tyckte något var fel. (Respondent D)

Organisationen har alltså skapat forum för möjlighet att påverka men kan samtidigt försöka motverka detta när påverkansförslagen genomförs i praktiken. Det vi ser här tänker vi går att likna med en dragkamp mellan Habermas (1996) begrepp livsvärld och system. Systemet tillåter livsvärlden i viss mån men när livsvärlden drar lite mer åt sitt håll drar systemet tillbaka ännu hårdare. Sammanfattningsvis ökar den upplevda möjligheten att påverka när systemet tillåter livsvärlden att agera, här via forum, och på samma sätt kan vi förstå att den upplevda möjligheten att påverka kan komma att minska när systemet drar tillbaka, här genom att den närmaste ledningen blir sura vid försök att påverka genom forumen. Egenkontroller och avvikelserapporter skulle möjligtvis kunna förstås som en inre komponent i form av egenskapen initiativtagande, men eftersom dessa forum skapas av det som befinner sig utom den anställda har de definierats som en yttre komponent i form av forum. Det går likväl att ifrågasätta om livsvärlden verkligen har en plats i organisationerna då forumens existens tillåts och är

inom systemets ramar. Det skulle istället gå att tänka att biståndshandläggarnas och socialsekreterarnas arbetsplatser är koloniserade av systemet och att de skapade forumen snarare är instrument inom organisationen. Organisationens skulle därför kunna tänkas tillåta utveckling på sina villkor, men inte den demokratiska utveckling Habermas (1996) menar möjliggörs i livsvärlden. Vi kan utifrån insamlad empiri inte svara på om så är fallet, men vi kan konstatera att forumens förekomst har betydelse och ger en upplevd möjlighet att påverka. Det går även att konstatera att strikta organisatoriska ramar inom offentlig sektor inte alltid är hinder för innovation, som Moussa, McMurray och Muenjohns (2018) studies resultat visade. Författarna (ibid.) har beskrivit att byråkrater ofta förlitar sig på traditionell ordning hellre än nya och kreativa modeller, varför framgångsrika innovationer inte blomstrar i en traditionell organisatorisk modell. Vidare vet vi inte om rådande studies respondenters arbetsplatser besitter en traditionell eller en ny och kreativ modell, men respondenter från fyra kommuner beskriver att organisationerna tillåter forum som på olika vis främjar utveckling genom påverkan från de anställda. Forum kan med utgångspunkt från ovanstående konstateras öka den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen.

6.4.6 Samspelet mellan de yttre komponenterna

Flera samspel mellan de yttre komponenterna har redan identifierats och redogjorts för i avsnitten ovan då det inte var möjligt att helt särskilja komponenter som så tydligt är beroende av varandra. Detta avsnitt skiljer sig från upplägget i samspelet mellan de inre komponenterna (avsnitt 7.3.4) genom att vi här sammanställer redan identifierade samspel för att tydliggöra de yttre komponenternas relation till varandra.

Komponenten *organisation* har som tidigare nämnts en förmåga att starkt begränsa andra komponenter för den upplevda möjligheten att påverka, genom det starka inflytande exempelvis budget och nyckelpersoner kan ha gentemot bland annat ledning och kollegor. Organisationen har vidare konstaterats ha ett stort inflytande på komponenten *forum*, då organisationen styr över forumens existens och vad som händer med den information som kan framkomma i forumen. Det har även beskrivits hur *ledningen* samverkar med organisationskulturen i förhållande till den upplevda

möjligheten att påverka där organisationskulturen kan vara avgörande för hur ledningen agerar men där en handlingskraftig ledning kan stå emot organisationskulturen. Likväl har diskussion förts kring att ledningen har makten över *kollegorna* som komponent, där kollegorna beskrivits ha en villkorad relation till ledningen. Kollegorna har trots detta visat sig ha en stor betydelse i förhållande till den upplevda möjligheten att påverka på flera plan, antingen i positiv bemärkelse då det har benämnts som kollegial styrka eller i negativ bemärkelse gällande genererande av missnöje och skamkänslor. Vid flera tillfällen har resonemang förts kring grupperingar mellan "vi" och "dem" som har yttrat sig i olika konstellationer mellan de yttre komponenterna, beroende på den anställdes intentioner. Exempelvis har ledningen använts som ett "vi" tillsammans med den anställda och kollegorna för att öka den upplevda möjligheten att påverka högre upp i hierarkin medan ledningen benämnts som "dem" när kollegorna tillsammans går ihop mot ledningen för att öka den upplevda möjligheten att påverka genom den kollegiala makten. Ur insamlad empiri finner vi att det i anknytning till de yttre komponenterna läggs minst vikt vid *politikernas* roll i förhållande till den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Dessa beslut märker biståndshandläggarna och socialsekreterarna av i sitt dagliga arbete men de upplever sig inte vara inkluderade i processen och påverkar därför främst genom andra komponenter i form av exempelvis ledning och kollegor. I vissa situationer har det dock gått att tyda att politikerna har en viktig roll gentemot övriga yttre komponenter då det är politikerna som bland annat sätter budgeten för organisationen. Emellertid har det visat sig att ledningen i dessa fall kan agera som mellanhand för kommunikation mellan kollegor och politiker som komponenter.

De yttre komponenterna yttrar sig på olika sätt och på olika nivåer, varför det är svårt att dra en slutsats om ifall någon av de yttre komponenterna kan konkurrera ut övriga yttre komponenter eller om alla har en jämlik betydelse. För biståndshandläggarna och socialsekreterarna verkar en god ledning vara den mest betydelsefulla komponenten då chefen återkommande finns med som inslag vid diskussioner kring samtliga yttre komponenter. Hur ledningen samspelar med övriga yttre komponenter ses alltså som betydande för den upplevda möjligheten att påverka. Samtidigt verkar ledningen till stor del utifrån organisationens ramar och politikernas riktlinjer. På ett eller annat sätt

samspekar eller konkurrerar därmed de yttre komponenterna alltid med varandra och det går att tyda att ingen komponent kan verka för sig själv.

6.5 Samspel mellan inre och yttre komponenter

Detta avsnitt behandlar studiens andra frågeställning gällande hur komponenterna samspekar för den upplevda möjligheten att påverka. Frågeställningen är delvis besvarad genom analyser i tidigare avsnitt gällande hur de inre komponenterna samspekar med varandra och vidare hur de yttre samspekar med varandra. I denna del analyseras enbart relationen och samspelet mellan de inre och yttre komponenterna.

Det har under processens gång uppmärksammats vissa svårigheter med att bedöma om det i ett specifikt sammanhang varit en inre eller yttre komponent som varit av betydelse för den upplevda möjligheten att påverka. Komponenterna slås ofta samman och är i ett ständigt samspel, vilket kan leda till svårigheter att dra slutsatser om komponenternas betydelse var för sig när de ständigt förhåller sig till varandra. Denna svårighet går att utläsa ur flera respondenters reflektioner. Detta exemplifieras bland annat genom en respondents utsaga:

Jag tror det kan ha att göra med hur man är som person. Om självkänslan är lite låg så oavsett om det är en ganska tillåtande organisation så kanske man inte vågar. Men om det är uttalat att här är vi alla lika viktiga och ditt och datt, så kanske det ändå kan kompensera för en bristande erfarenhet. Om inte annat kan man ha det som en språngbräda för en vidare diskussion. (Respondent H)

Precis som respondent H beskriver kan vi som bekräftat i tidigare avsnitt se att *egenskaper* som inre komponent kan spela roll för den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Samtidigt berättar respondenten att *organisationen* spelar en viktig roll i att bjuda in så att alla ska ha förutsättningar att våga påverka. Av studiens empiriska material har det gått att konstatera att både inre och yttre komponenter är av betydelse för den upplevda möjligheten att påverka, men precis som respondent H beskriver verkar komponenterna tillsammans och kan antingen komplettera eller konkurrera med varandra. När det finns ett samspel mellan de inre och yttre komponenterna där de kompletterar varandra verkar den upplevda möjligheten att påverka öka. Något som för

oss blivit tydligt under analysens gång är att de inre och yttre komponenterna inte har en jämlik relation till varandra. I påverkanssammanhang på arbetsplatsen villkorar de yttre komponenterna de inre på ett sätt som de inre inte kan. De inre komponenternas betydelse definieras av de yttre komponenternas ramar, vilket illustreras genom flera utdrag från empirin:

Jag tänker nog att de inre inte ska spela så stor roll men det gör väl det egentligen när man ska föra sin talan men jag tänker väl att det viktigaste är att de yttre krafterna då, exempelvis ledning eller ens arbetsledare, att de lyssnar på en och tar en på allvar [...] (Respondent G)

Det är också din chef som kan ge dig möjligheterna att få ägna dig åt det du vill göra, därför att chefen äger omständigheterna för ditt arbete. Så har du inte utrymme för att göra det och inte har din chef med på banan så går det ju inte. [...] Det handlar också klart om organisationen i stort, alltså är det en kultur där man får lov att vara kreativ eller bli lyssnad på oavsett hur mycket erfarenhet man har så är det ju en bra grogrund för goda idéer. (Respondent H)

Personligen är jag mycket sådan, jag är en person som gärna går snabbt framåt... Jag tänker efter också, det händer (skratt), men jag är gärna snabb framåt och då kan det hända vid vissa tillfällen att ledningen säger "nej men nu är du lite snabb framåt, vi får först se hur det här fungerar innan vi går till nästa steg". (Respondent I)

I reflektionerna ovan ser vi att de yttre komponenternas dominans exemplifieras på två sätt. Ledningen kan ge förutsättningar för att anställda ska få ta initiativ samtidigt som ledningen även kan sätta stopp när en anställd enligt ledningen tar för stora steg. De yttre komponenterna, såsom *ledningen*, kan alltså dels öppna upp för att de inre komponenterna, i form av bland annat *egenskaper* (exempelvis initiativtagande), ska få blomma ut och dels bromsa de inre komponenterna utifrån de yttre komponenternas preferenser. Att respondent H starkt uttrycker att det är chefen som ger möjligheterna och äger omständigheterna för ens arbete gör att de inre komponenternas betydelse i princip diskvalificeras då ledningen som yttre komponent helt villkorar de inre. Den villkorade relationen mellan inre och yttre komponenter speglas med en annan nyans i följande utsagor:

Jag skulle vilja säga att jag försöker påverka så gott jag kan. Sedan får man anpassa sig. Vi har ju inte mandat att bestämma vad som helst, för i slutändan är det chefen som bestämmer. (Respondent A)

När jag inte är nöjd, ja men då fortsätter jag om det inte slutligen ledningen säger "nej men lägg av med det där" (Alla skrattar) "Detta är inte viktigt". Okej men då förstår jag. Jag har ju ändå någonstans grundtanken, jag upplever inte att jag är någon form av upprorisk medarbetare för jag går ju någonstans med grundtanken om att ledningen är den mest kompetenta av alla någonstans och vet exakt hur saker ska gå till och har dessutom mer erfarenhet så oftast köper jag det, om det är så att ledningen inte tycker något är aktuellt, eller viktigt att förändra eller lyfta. (Respondent I)

I reflektionerna ovan ser vi två respondenter som besitter den inre komponenten *egenskap* i form av antingen självförtroende, mod, trygghet i sig själv eller initiativtagande. Trots starka inre komponenter ser vi att de behöver anpassa sig till de yttre komponenterna *ledning* och *organisation*. De yttre komponenternas dominans kan alltså begränsa den anställdes upplevda möjlighet att påverka, oavsett hur starka inre komponenter den anställda besitter. Relationen mellan komponenterna kan liknas vid den maktkamp Habermas (1996) menar kan ske mellan livsvärlden och systemet som vi växlar mellan i vårt vardagliga liv. I livsvärlden har vi våra sociala relationer, delar uppfattningar med varandra och ger plats för utveckling genom kommunikativt handlande (Habermas 1996). De inre komponenterna ser vi i sin grund tillhöra livsvärlden eftersom de innehåller *erfarenhet*, *egenskaper* och *kommunikationsförmåga*, vilka i användandet av komponenterna för att påverka yttrar sig i form av kommunikativt handlande. Samtidigt kan de inre komponenternas betydelse definieras av hur organisationen använder dessa för eget syfte. Som nämnt i avsnitt 7.3.1 kan erfarenhet exempelvis användas av den anställda själv som ett kommunikativt redskap genom att hen kan lyfta fram saker på ett grundat sätt men kan likväl användas av organisationen som ger betydelse åt erfarenheten. *Organisation*, *politiker* och *ledning* ser vi istället som några av de yttre komponenter som kan tänkas tillhöra systemet, då systemet berör den instrumentella rationaliteten där pengar och makt används i en avspråkligad kommunikation (Habermas 1996). Dessa yttre starka komponenter styr verksamheten med ramar och riktlinjer, vilka ofta är grundade i ekonomi och politisk makt. Hur detta influerar den upplevda möjligheten att påverka tydliggörs av två respondenter:

Men eftersom alla tänker på sina pengar, sin grupp och sin budget... Jag tror att ekonomi ligger bakom mycket som inte fungerar. För mycket fokus på det. (Respondent C)

Och politikerna är ju de som beslutar om våra riktlinjer, men vi har inte haft något forum vart vi fått möjlighet att diskutera det med dem. (Respondent E)

Citaten visar tydligt de yttre komponenternas övertag. Övertaget kan som respondent C beskriver leda till att fokus befinner sig på det som gynnar det instrumentella, vilket av respondent Es utsaga kan förstås som något som begränsar den kommunikativa delaktigheten. Kvar bland de yttre komponenterna finns *forum* och *kollegor*, vilka empirin visar oss kan pendla mellan livsvärlden och systemet, varför den upplevda möjligheten att påverka genom forum och kollegor kan se olika ut beroende på om komponenterna i sammanhanget har övertag från livsvärlden eller från systemet. Forum är, som beskrivits i avsnitt 7.4.5, någonting som tillåts av organisationen, varför forum kan tänkas vara en del av systemet. Samtidigt menar Habermas (1996) att samhället behöver arenor för att motverka systemets kolonisering av livsvärlden, varför forum även skulle kunna ses som en komponent som arbetar till livsvärldens fördel. Forum är med andra ord en yttre komponent som ger utrymme för de inre komponenterna blomstrande genom tillåtandet av kommunikativt handlande, vilket möjliggörs av organisationen och ökar den upplevda möjligheten att påverka. Beroende på hur mycket systemet övertagit livsvärlden kan vidare kollegor som yttre komponent vara mer eller mindre betydelsefull för den anställdes upplevda möjlighet att påverka. Kollegor kan skapa mer eller mindre utrymme för de inre komponenternas blomstrande genom stöd alternativt motstånd och destruktiv kommunikation, som har diskuterats i avsnitt 7.4.4. Det kommunikativa handlandet är en del av livsvärlden, varför kollegor kan förstås tillhöra livsvärlden. Samtidigt kan kollegor vara en systematiserad del av organisationen om de har accepterat den organisatoriska dominansen och upprätthåller systematiseringen. En viktig aspekt är tillika att organisation, politiker och ledning genom sina ramar och riktlinjer utformar livsvärldens förutsättningar i forumen, i de kollegiala och i de inre komponenterna. Detta gör att den upplevda möjligheten att påverka skiftar beroende på de förutsättningar de yttre komponenterna ger.

Då vi har kommit fram till att de yttre komponenterna dominerar de inre kan vi konstatera att systemet i vissa fall har koloniserat livsvärlden. Att systemet har tagit över kan förstås genom bland annat respondenternas inställning om att det inte går att

påverka allt. Nedanstående utsagor representerar flera av respondenternas reflektioner kring behovet av acceptans och att inte bygga upp för höga förväntningar på ens möjligheter att påverka på arbetsplatsen:

Jag är ju väldigt realistisk. [...] Jag kommer inte till en arbetsplats och tror att jag kan påverka de största frågorna som finns i organisationen. För alla organisationer jobbar med vissa frågor. Jag är väldigt realistisk och gör inte mig själv besviken på det sättet att jag tror att jag ska ändra något stort, utan det som rör mitt dagliga arbete är det som jag måste få påverka. Sedan gällande riktlinjer så finns det riktlinjer man behöver förhålla sig till på alla arbetsplatser. [...] Jag är så som person att jag inte förväntar mig att alla mina förslag ska gå igenom. (Respondent A)

För vissa saker går inte att påverka och då får man acceptera det. (Respondent E)

Respondenterna talar här om behovet av acceptans och att vara realistisk för att inte göra sig själv besviken eftersom organisationen har riktlinjer som en behöver förhålla sig till. En inställning av acceptans hos anställda är något även Jönsson (2018) diskuterat i sin forskning. Jönssons (ibid.) studie visade att acceptansen berodde på rädsla för bestraffning från ledningen. Det är för oss dock tydligt att inställningen acceptans är något som allt som oftast skapas i förhållande till organisatoriska ramar, såväl i Jönssons (2018) studie som i vår. När rådande studies respondenter reflekterade kring acceptansen pratade de främst om att inte inneha mandat för vissa beslut och att det finns riktlinjer som de behöver förhålla sig till, vilka inte går att påverka och därför måste accepteras för att inte bli besviken. Detta kan ses som tydliga tecken på att systemet har tagit över livsvärldens kommunikativa rationalitet och demokratiska utveckling på arbetsplatsen.

Även om det ovan ges en bild av att de yttre komponenterna har ett övertag besitter de inre komponenterna fortfarande betydelse. Utan anställda som besitter inre komponenter spelar organisationens försök till inkludering inte heller roll för den upplevda möjligheten att påverka:

Men det krävs mod från oss som jobbar som socialsekreterare, även i andra kategorier av det sociala arbetet, att stå upp för klientens behov och inte vara rädd, för jag menar, jag klarar mig alltid, så att inte vara rädd för konflikter med till exempel en chef. (Respondent D)

Om du tänker att “skitsamma varför ska jag ens ta upp detta, det är ändå ingen som lyssnar”. Och slutar ta upp saker och slutar kämpa för dem så kommer det ju inte hända något men om man kanske tar upp en sak vid tre eller fyra gånger som jag gjorde vid ett fall så kanske det ändå till slut är någon som lyssnar. (Respondent B)

Citaten ovan visar att de inre komponenterna tillskrivs betydelse för den upplevda möjligheten att påverka då det utan dessa inte kommer lyftas några påverkansförslag. De yttre komponenternas dominans över de inre innebär alltså inte att de inre komponenterna är betydelselösa. Emellertid visar sig samspelet och de yttre komponenternas dominans extra tydligt i beskrivningen om att det förvisso är viktigt att ta upp saker och kämpa för att det ens ska komma på tal men att ingenting kommer hända förrän någon lyssnar. Följaktligen har de inre komponenterna betydelse genom att de underlättar för påverkansförslag att lyftas fram men det är sedan upp till de yttre komponenterna vad som sker med de förslag som lyfts, varför de inre komponenterna trots sin betydelse i påverkanssammanhang kan ses som fullständigt beroende av de yttre.

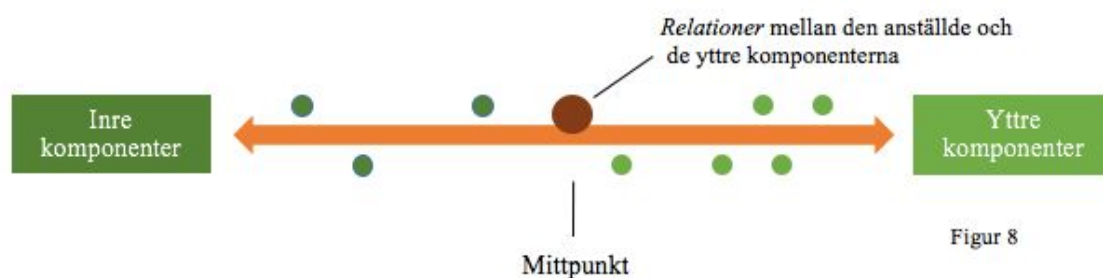
Det går av ovan att konstatera att de yttre komponenterna tillskrivs en större betydelse än de inre. En annan aspekt som vi under analysens gång funnit är att relationen mellan den anställde och de yttre komponenterna i form av chef, kollegor och politiker också är av betydelse för den upplevda möjligheten att påverka. Respondenterna nedan reflekterar kring relationens verkan för den upplevda möjligheten att påverka i flera former:

Kommunikation är A och O. Vill man påverka så kan man gå till chefen och prata. Sedan kanske någon på grund av sin relation till chefen känner att den inte kan gå till chefen och prata och det är i sådana fall väldigt tråkigt, men jag vet inte hur mina kollegor känner. (Respondent A)

Så jag tror att den personliga relationen, till exempel till chefer, kollegor, samverkanspartners och politiker absolut kan vara väldigt positivt. Förhoppningsvis då om man har goda relationer (skratt). Men den rena kännedomen om en människa som har jobbat på ett ställe väldigt länge gör ju att man får väldigt breda kontaktytor. Och det är ju bara positivt, så ser jag det. Att man är ett känt namn. Och att de andra är kända namn för mig. (Respondent D)

Jag tror att personkemi, hur väl man kommer överens med en person, att det kan vara fördelaktigt. [...] Man blir vänner, kommer bra överens med chef, kanske. (Respondent C)

Ovanstående reflektioner visar alltså att det inte bara är yttre komponenter som är av betydelse, utan att själva *relationen* till dessa också har betydelse. En god relation kan innebära en ökad upplevd möjlighet att påverka medan en sämre relation kan upplevas begränsande. En relation kan tolkas som någonting som besitts av den enskilde men även som någonting som finns utanför den enskilde i en förbindelse. Av respondenternas reflektioner ovan går det att förstå att relationerna till andra är av betydelse, men aspekten är följaktligen svårplacerad som en inre eller yttre komponent då den antingen kan tänkas tillhöra båda eller tänkas utgöra en koppling mellan de inre och yttre komponenterna. Relationen bedöms av denna anledning inte vara en komponent av inre eller yttre karaktär, utan redovisas här som en aspekt skapad i, och verkande i, samspelet. Uppdelningen av komponenterna skulle kunna förklaras som två poler i ett kontinuum, där de inre komponenterna befinner sig vid ena polen och de yttre vid den andra och att komponenterna kan flyta mer mot en mittpunkt i olika sammanhang (se figur 8). Relationen skulle därmed kunna förstås som aspekt som befinner sig i kontinuumets mittpunkt.



Figur 8 illustrerar hur komponenterna kan förstås som ett kontinuum snarare än en dikotomi. Att komponenterna kan befinna sig närmare eller längre ifrån mittpunkten beror på tolkning och perspektiv. Exempelvis kan den yttre komponenten *forum* tolkas befinna sig nära de inre komponenterna eftersom de anställda använder sina inre komponenter i forumet, vilket gör att forumet flyter närmare de inre komponenternas pol. Å andra sidan kan forum tolkas till största del befinna sig nära de yttre komponenternas pol då det bland annat är organisationens ramar som tillåter forum och då ledningen och kollegorna verkar i forumet tillsammans med den anställde. Komponenterna kan ergo förstås som flytande i det kontinuum som berör den upplevda

möjligheten att påverka och kan beroende på tolkning och sammanhang befinna sig närmare eller längre ifrån den pol komponenten utgår från.

Sammanfattningsvis går det av ovan att konstatera att det finns ett inslag av samspel mellan de yttre och inre komponenterna i förhållande till den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. I respondenternas utsagor kan vi se en växelverkan mellan komponenterna då det krävs yttre komponenter för att möjliggöra användandet av de inre komponenterna och vice versa. Dock är denna växelverkan inte helt ömsesidig. Istället för samspel hade förhållandet mellan komponenterna mer korrekt kunnat kallas för en villkorad relation, då de yttre komponenterna sätter villkoren för hur de inre komponenterna tar sig uttryck. De inre komponenterna har inte samma möjlighet att slå igenom på egen hand, vilket metaforiskt sätt kan uttryckas genom att det inte går att öppna en dörr om dörren inte finns där.

7. Sammanfattning och diskussion

Studiens syfte har varit att undersöka hur biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterar kring olika komponenters betydelse i förhållande till deras upplevda möjlighet att påverka på arbetsplatsen. Komponenter som funnits ur inhämtad empiri är inre i form av *erfarenhet, egenskaper* och *kommunikationsförmåga* samt yttre i form av *organisation, politiker, ledning, kollegor* och *forum*. Dessa komponenter är de som studiens respondenter tillskrivit betydelse för den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. Samtliga nämnda komponenter tillskrivs alltså en viss betydelse, men vi kan se att de yttre komponenterna generellt anses besitta en högre betydelse till följd av maktaspekter och systematik. Med stöd i Bourdieus (2019) teori kan vi se att de inre komponenternas betydelse blir högre om en anställd besitter ett rikt informations- och kulturellt kapital då information om det en vill påverka samt en god kommunikationsförmåga kan leda till att uppleva större slagkraft när den anställde lägger fram sitt förslag. Likväl kan vi med stöd av Scheffs (2000) skamteori begripliggöra att respondenternas reflektioner kring oro för att tala inför grupp samt gruppens mottagande av påverkansförslag kan bero på rädsla för skam, som finns med

oss i alla sociala sammanhang. Det går alltså att tolka att rädslan för skam influerar både de inre komponenterna i form av att den anställde kan begränsas i sitt initiativtagande och de yttre komponenterna i form av kollegors agerande, vilket i sin tur minskar den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen. När vi fokuserar på de yttre komponenterna ser vi att det är komponenterna *organisation* och *ledning* som tillskrivs högst betydelse. Dessa kan anses tillhöra det som Habermas (1996) benämner som system och utgör till stor del förutsättningar för övriga komponenters betydelse, både inre och yttre. Aspekter som Alvesson och Svenningssons (2007) samt Hofstede och Hofstedes (2005) begrepp maktdistans, grupperingar och organisationskultur spelar roll för vilken betydelse en yttre komponent tillskrivs då dessa organisatoriska ramar kan begränsa men även underlätta för anställda att vara delaktiga i förändringsprocesser, vilket naturligt influerar den upplevda möjligheten att påverka. Även Bourdieus (2019) begrepp informations- och socialt kapital influerar betydelsen för de yttre komponenterna. När den anställde besitter kunskap om organisationen och har relevanta sociala relationer inom denna kan den anställde vägledas rätt i påverkansprocessen, vilket resulterar i att den upplevda möjligheten att påverka blir större.

Komponenterna är i ett ständigt samspel med varandra och växlar mellan att komplettera och konkurrera mot varandra. I analysen har det blivit tydligt att både inre och yttre komponenter är nödvändiga för en påverkansprocess som utgår från den anställde. När det finns ett samspel mellan de inre och yttre komponenterna där de kompletterar varandra verkar den upplevda möjligheten att påverka öka. I analysen av samspelet mellan de inre och yttre komponenterna har Habermas (1996) teori om system och livsvärld varit särskilt användbar, tillsammans med vår tillagda version och användning av den. I en organisation där systemet tar större plats minskar den upplevda möjligheten att påverka för den anställde som ett resultat av att livsvärlden, där demokratisk utveckling sker, kan ha koloniserats. Kolonisering som begrepp har använts genomgående i studien för att begripliggöra vissa komponenters övertag i olika sammanhang. Det går att problematisera användningen av begreppet kolonisering då det är svårt att avgöra när livsvärlden i påverkanskomponenterna har blivit koloniserade. Vi har förhållit oss ospecificerade kring vad kolonisering faktiskt innebär och genomförda

analyser kring begreppet bör således förstås i form av tendenser snarare än en tydligt mätbar process. Resultaten visar även att i organisationer där systemet besitter ett starkare fäste minskar särskilt de inre komponenternas betydelse. De yttre komponenterna villkorar de inre på ett sätt som de inre inte kan göra tillbaka. De inre komponenternas betydelse definieras av de yttre komponenternas ramar. Exempelvis har vi funnit att ledningen kan ge förutsättningar för att anställda ska få ta initiativ samtidigt som ledningen även kan sätta stopp när en anställd enligt ledningen tar för stora steg. De yttre komponenterna, såsom ledningen, kan alltså dels öppna upp för att de inre komponenterna, i form av bland annat egenskapen initiativtagande, ska få blomma ut och dels bromsa de inre komponenterna utifrån de yttre komponenternas preferenser. Samtidigt som relationen mellan de inre och yttre beskrivs som starkt villkorad visar även aktuell studie på att organisationens försök till inkludering inte heller kommer att spela roll utan anställda som besitter inre komponenter för den upplevda möjligheten att påverka.

Efter att frågeställningarna har besvarats har vi kunnat dra slutsatsen om att information om och förståelse för påverkanskomponenter är viktigt för samtliga som arbetar inom en organisation om organisationen är mån om sina anställda. Detta med anledning av att biståndshandläggare och socialsekreterare benämner möjligheten att påverka som viktig och då tidigare forskning visat en stark koppling mellan bristen på påverkansmöjligheter och en hög personalomsättning. Studien bör tilltala politiker och chefer gällande deras roll för anställdas upplevda möjlighet att påverka likväl som den bör tilltala anställda, både i egenskap av kollega och enskild anställd. Detta då vi utifrån studiens resultat ser att det är viktigt med en förståelse gällande att möjligheten till påverkan sker i ett samspel där alla parter behöver inkluderas och veta om hur de som del av organisationen kan öka den upplevda möjligheten att påverka på arbetsplatsen.

I problemformuleringen nämndes personalomsättningen som grund för att faktorn *att påverka* är relevant att studera. Personalomsättningen har inte tagit mer plats i studien då begränsning gjorts till att enbart fokusera på faktorn *att påverka*, oavsett om det för studiens respondenter haft en direkt koppling till att stanna på eller lämna sin arbetsplats eller inte. Vi proponerar för att framtida studier skulle kunna ha användning för funna

påverkanskomponenter i syfte att se en möjlig relation mellan olika komponenter och viljan att stanna kvar eller lämna en arbetsplats. Komponenterna är varken satta i sten eller färdigutvecklade, vilket innebär att vi gärna ser att de utvecklas vidare, utökas, ifrågasätts och fördjupas, exempelvis; “Hur görs komponenterna?” eller “Hur tas initiativ?”. Även om vi i rådande studie fokuserat på komponenter av betydelse för faktorn *att påverka* ser vi vidare att komponenterna besitter en bred karaktär som skulle kunna röra andra organisatoriska frågor än just påverkan. Exempelvis bör frågor om ledarskap, relationer och makt vara möjliga att studera djupare med hjälp av funna komponenter. Påverkanskomponenter tänker vi även är möjliga att förstå ur ett chefsperspektiv eller ett politiskt perspektiv, varför studier med dessa grupper som respondenter hade givit en mer nyanserad förståelse för komponenters betydelse. Under studiens gång har vi med stöd från tidigare forskning (se Jönsson 2018) utgått från att det finns flera former av påverkan, vilket respondenterna bekräftat genom att med sina reflektioner redogöra för olika former av påverkan de känner till och tolkar som former. Respondenternas reflektioner kring olika former av påverkan har i denna studie kort redogjorts för, men vi ser ett intresse i att ägna en framtida studie åt att ingående undersöka olika påverkansformers betydelse för biståndshandläggare och socialsekreterare då former av påverkan var någonting som intresserade studiens respondenter och då de hade mer att tillägga kring detta.

REFERENSER

- Akademikerförbundet SSR (2019) *Sänk personalnotan med bättre arbetsvillkor och löner*. Hämtad från <https://akademssr.se/sites/default/files/files/Rapport%20S%C3%A4nk%20personalnotan.pdf>
- Alvesson, Mats & Sköldberg, Kaj (2017) *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, Mats & Svenningsson, Stefan (2007) *Förändra företagskultur* Malmö: Liber.
- Arbetsmiljöverket (2018) *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. Hämtad från <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf>
- Aronsson, Gunnar & Bejerot, Eva (2014) Brist på kollegialt inflytande urholkar lojalitet med chef och organisation... men inte med patienterna. *Läkartidningen*, 111(CM9U): 1-5.
- Bourdieu, Pierre (2019) *Habitus and field: general sociology, volume 2*. Cambridge: Polity Press.
- Broadly, Donald (1998) *Kapitalbegreppet som utbildningssociologiskt verktyg*. Skeptronhäften, nr 15.
- Grobler, Pieter A., Surette Wärnich, Michael R. Carrel & Robert D. Hatfield (2006) *Human resource management in South Africa*. London: Thompson.
- Habermas, Jürgen (1996) *Kommunikativt handlande. Texter om språk, rationalitet och samhälle*. Göteborg: Daidalos
- Hofstede Geert & Hofstede Gert Jan (2005) *Organisationer och kulturer*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Jacobsson, Katarina (2008) Den svårfångade kvaliteten. I: Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David. *Uppdrag: forskning*. Malmö: Liber
- Jönsson, Jessica H. (2018) Servants of a 'sinking titanic' or actors of change? Contested identities of social workers in Sweden. *European Journal of Social Work*, 22(2): 212-224.

Keshwa, Jabulani G. (2019) Factors and effects of work-related stress and burnout on the well-being of social workers in the Eastern Cape province, South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 45(0): e1-e10.

Kvale (2015) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Moussa, Mahmoud, Adela McMurray & Nuttawuth Muenjohn (2018) A Conceptual Framework of the Factors Influencing Innovation in Public Sector Organizations. *The Journal of Developing Areas*, 52(3): 231-240.

Pettersson, Gun (2014) *Kartläggning Socialsekreterare 2014 Stockholms län*. Akademikerförbundet SSR.

Rienks, Shauna L. (in press) An exploration of child welfare caseworkers' experience of secondary trauma and strategies for coping. *Child Abuse & Neglect*. Hämtad från <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=588a7971-f125-4cc5-9520-e26f48b21e3d%40pdc-v-sessmgr03&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c210ZQ%3d%3d#AN=31948676&db=cmedm>

Scheff, Thomas (2000), "Shame and the Social Bond: A Sociological Theory", *Sociological Theory* Vol. 18 (1): 84–99.

Silverman (2017) *Doing Qualitative Research*. London: Sage Publications Ltd.

Starrin & Svensson (2006) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Statistiska centralbyrån (2013) *Arbetskraftsbarometern 13. Utsikterna på arbetsmarknaden för 71 utbildningar*. Stockholm: Statistiska Centralbyrån.

Segraeus, Vera (1985) Stress och utbrändhet bland socialarbetare. *Sociologisk Forskning*, 22(2/3): 96-98.

Theorell, Töres, Anna Nyberg & Julia Romanowska (2013) Om ledarskap och de anställdas hälsa. *Socialmedicinsk tidskrift*, 19(6): 780-792.

Travis, Dnika J. & Mor Barak, Michàlle E. (2010) Fight or Flight? Factors Influencing Child Welfare Workers' Propensity to Seek Positive Change or Disengage from Their Jobs. *Journal of Social Service Research*, 36(3): 188-205.

Travis, Dnika J., Erica Leanne Lizano & Michàlle E. Mor Barak (2016) "I'm so stressed!": A Longitudinal Model of Stress, Bournout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work*, 46(4): 1076-1095.

Travis, Dnika J., Rebecca J. Gomez & Michàlle E. Mor Barak (2011) Speaking up and stepping back: Examining the link between employee voice and job neglect. *Children and Youth Service Review*, 33(10): 1831-1841.

Rennstam, Jens och David Wästerfors (2015) *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Hämtad från https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf

Vision (2016) *Sjukt stressigt - arbetsmiljön i välfärden måste förbättras*. Hämtad från <https://vision.se/Opinion/rapporter/2016/sjukt-stressigt---arbetsmiljon-i-valfarden-maste-forbattas/>

Webb, Caroline M., & Carpenter, John (2012) What can be done to promote the retention of social workers? A systematic review of interventions. *British Journal of Social Work*, 42(7): 1235- 1255.

Appendix

Bilaga 1: Informationsbrev till studiens respondenter

Informationsbrev

Du tillfrågas härmed om du är villig att delta i en studie som utgör grunden för en masteruppsats (D-uppsats) inom socialt arbete. Studiens syfte är att undersöka hur biståndshandläggare och socialsekreterare reflekterar kring påverkan och upplever sina möjligheter att påverka på sin arbetsplats. Du har blivit utvald eftersom du arbetar som antingen biståndshandläggare eller socialsekreterare och har minst ett års erfarenhet av sådant arbete. Studien genomförs av masterstudenter Erika Carlsson och Maja Johnsson vid Socialhögskolan, Lunds universitet.



LUNDS
UNIVERSITET

Innebörden av att delta

Intervjun förväntas ta ungefär 45 minuter och kommer högst pågå i en timme. Intervjun kan vid önskemål genomföras på annan plats än på din arbetsplats. Studiens ansvariga kan i detta fall tillhandahålla en avskild plats. Även dag och tidpunkt för intervjutillfälle är flexibelt utifrån dina önskemål och behov. Vi kommer under intervjun ställa frågor om hur du ser på påverkan och din upplevelse av att kunna påverka på arbetsplatsen. Intervjun kommer av metodologiska skäl spelas in med röstinspelning för att kunna transkriberas. Vid intervjutillfället tillges du en samtyckesblankett som du signerar för att kunna medverka. Denna blankett bifogas tillsammans med detta informationsbrev. Deltagande i studien är fullständigt frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att behöva uppge orsak.

Etik och konfidentialitet

Studien följer de etiska överväganden som gäller vid forskning i socialt arbete. Det innebär bland annat att ingen annan än de ansvariga för studien får ta del av inspelningarna och dessa raderas efter att studien är slutförd. Samtliga resultat från studien behandlas så att ingen utomstående får veta att du har deltagit eller kommer kunna se hur just du svarade. Svaren sammanställs i avidentifierad form och presenteras så att enskilda personers svar inte kan spåras. Intervjuer kommer hållas med socialarbetare i flera kommuner, varför det inte är möjligt att spåra svar från en viss kommun. De inhämtade uppgifterna kommer endast att användas för denna studie och kommer inte användas i annat syfte.

Du har enligt EU:s nya dataskyddsförordning, General Data Protection Regulation (GDPR) som ersätter personuppgiftslagen, rätt att kostnadsfritt, efter skriftligt undertecknad begäran ställd till oss, få besked om vilka personuppgifter om dig vi behandlar och hur vi behandlar dessa. Du har också rätt att begära rättelse och radering av personuppgifter som vi behandlar om dig.

Resultatet av studien

När uppsatsen är färdigställd kommer den publiceras i det institutionella arkivet för vetenskapliga publikationer från Lunds universitet, Lund University Publications (LUP). För att på ett enkelt sätt ta del av studiens resultat kan du kontakta ansvariga för studien via mejl.

Tack för att du deltar!

Ansvariga för studien,
Erika Carlsson och Maja Johnsson

soc15eca@student.lu.se

Erika Carlsson
Masterstudent
Socialhögskolan
Lunds universitet

soc15mj3@student.lu.se

Maja Johnsson
Masterstudent
Socialhögskolan
Lunds universitet

Bilaga 2: Samtyckesblankett till studiens respondenter

Samtyckesblankett för deltagande

Min namnteckning innebär att:

- Jag samtycker till att ansvariga för studien behandlar personuppgifter om mig i enlighet med vad som framgått av informationsbrevet.
- Jag har läst informationen om studien och deltagarinformation. Jag har haft möjlighet att ställa frågor om studien och jag är nöjd med svaren.
- Jag samtycker till att jag under intervjun spelas in med röstinspelare.
- Jag är införstådd med att jag när som helst kan meddela att jag vill avbryta mitt deltagande utan närmare motivering.



LUNDS
UNIVERSITET

Jag samtycker till ovanstående.

Datum och ort: _____

Underskrift: _____

Namnförtydligande: _____

Om du har frågor om studien eller samtyckesblanketten, vänligen kontakta ansvariga för studien via e-post.

soc15eca@student.lu.se

Erika Carlsson
Masterstudent
Socialhögskolan
Lunds universitet

soc15mj3@student.lu.se

Maja Johnsson
Masterstudent
Socialhögskolan
Lunds universitet

Intervjuguide

Inledning

1. Hur länge har du arbetat med myndighetsutövning?
 - Har du arbetat på fler verksamheter än den nuvarande?
 - Har du arbetat i flera olika organiseringar inom samma verksamhet, tex ny chef, omorganisering av arbetsgrupp, ledning, förvaltning eller annat?

Huvudfrågor

2. När jag säger “att påverka på arbetsplatsen”, vad tänker du på då?
3. Upplever du att det finns olika former av påverkan? Vilka?
 - *tex* påverka utvecklingen, påverka arbetsituationen, påverka kollegor eller annat?
4. Vilken eller vilka former av påverkan är viktiga för dig och varför?
5. Vilken väg upplever du att du kan påverka genom?
 - *tex*. Genom ledning? Politiker? Kollegialt inflytande? Andra sätt? Hur? Varför?
 - Vilken väg anser du att du *bör* kunna påverka genom och varför?
 - Tycker du att en kan försöka påverka på fel sätt? Hur? Varför?
6. Har du velat påverka någonting på arbetsplatsen någon gång? Vad? Hur?
 - Hur upplevde du detta?
 - Hur gick det?
 - Upplevde du något motstånd? I så fall vad och hur?
7. *alternativ a) De som inte har försökt påverka:* Vad hade du behövt för att känna att du kan påverka på din arbetsplats?

- Är det inre eller yttre komponenter som styr? På vilket sätt?
8. alternativ b) De som har försökt påverka tidigare: Vad hade du behövt för att öka den upplevda möjligheten att kunna påverka på din arbetsplats?
- Är det inre eller yttre komponenter som styr? På vilket sätt?
9. Till de som har arbetat i flera verksamheter eller med flera organiseringar:
Upplever du en skillnad mellan de olika verksamheterna/organiseringarna du arbetat på/i gällande möjligheten att påverka? Varför?
10. Upplever du att dina möjligheter att påverka skiljer sig från kollegors?
Hur?
- *tex.* Egenskaper? Kön? Etnicitet? Erfarenhet? Andra komponenter? Varför?

Avslut

11. Vad skulle du ge för tips till en anställd inom myndighet som skulle vilja påverka på sin arbetsplats men inte vet hur?
12. Är det något du tycker vi missat fråga om?
- Gällande möjligheten att påverka på arbetsplatsen och olika former av påverkan