



Svårigheter och förtjänster med serviceinsatsers diffusa riktlinjer

**- En kvalitativ studie om socialarbetares upplevelse av att tillämpa
serviceinsatser till barn och familj**

Anna Samuelsson

Lovisa Näslund

**Examensarbete 15 Hp
Socialt arbete och socialpedagogik, 61 – 90 Hp
Socialpedagogiska programmet
Institutionen för individ och samhälle
Vårterminen 2016**

SAMMANFATTNING

Titel: Svårigheter och förtjänster med diffusa riktlinjer – En kvalitativ studie socialarbetares upplevelse av att tillämpa serviceinsatser till barn och familj

Engelsk titel: Difficulties and possibilities with diffuse guidelines – A qualitative study regarding social workers experience about providing service action to child and family

Sidantal: 41

Författare: Anna Samuelsson & Lovisa Näslund

Nivå/arbetets art: Kandidat/examensarbete, 15 hp

Ämne: Socialt arbete

Program: Socialpedagogiska programmet, 180 hp, Högskolan Väst

Termin: Vårterminen 2016

Examinator: Göran Adamsson

Handledare: Anna Johansson

Diskussionen om serviceinsatser inom socialtjänsten har länge pågått och det finns stora variationer kommuner emellan till följd av de diffusa riktlinjer som anges för insatsen. Ämnet aktualiseras i och med den rättsprocess som behandlat serviceinsatsers utformning och omfattning. Denna studie är ett bidrag till debatten om serviceinsatser och den fortsatta utvecklingen av socialt arbete. Studien syftar till att undersöka vilka svårigheter och förtjänster serviceinsatser medför, samt vilken betydelse organisationsstrukturen har för socialarbetarens handlingsutrymme. Resultatet bygger på intervjuer med fem socialarbetare som tillämpar serviceinsatser till barn och familj. De begrepp och teorier som används för att analysera det insamlade materialet är individualism, gräsrotsbyråkrati, handlingsutrymme och empowerment.

Det framgick att socialarbetarna uppfattar riktlinjerna för serviceinsatsen som diffusa och ospecificerade, vilket vidgar socialarbetarnas handlingsutrymme. Kunskap och erfarenhet visar sig vara viktiga redskap för att hantera handlingsutrymmet och forma serviceinsatsen efter den hjälpsökandes behov. De förtjänster som framhålls är tillgänglighet, mobilitet, den hjälpsökandes delaktighet, motivation och frivillighet. Vidare belystes avsaknaden av dokumentation som positiv då socialarbetarna menade att de får mer tid för den hjälpsökande. Resultatet indikerade även att dessa faktorer var av betydelse för relationen. Det framgick att det skett en relationell maktförskjutning mellan socialarbetare och hjälpsökande, där den hjälpsökande ålagds det yttersta ansvaret. Socialtjänstens rykte visade sig vara ett hinder för att nå målgruppen. Vidare påträffades svårigheter att informera om serviceinsatser och socialarbetarna upplevde att människor trots marknadsföring inte var medvetna om att hjälpen fanns att söka. Det framkom även att det kunde vara problematiskt att inte göra uppföljning eller utvärdering av serviceinsatsen.

Nyckelord: Serviceinsatser, Socialt arbete, Socialpedagogik, Handlingsutrymme, Empowerment, Gräsrotsbyråkrati, Individualism

Förord

Inledningsvis vill vi tacka varandra för ett gott samarbete under hela uppsatsen. Tack även till informanter som bidragit med värdefull tid och information, studien hade inte varit genomförbar utan er. Slutligen vill vi tacka vår handledare Anna och övriga som stöttat och hjälpt oss.

/ Anna & Lovisa

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
2	Bakgrund.....	3
2.1	Socialtjänstlagens framväxt.....	3
2.2	Kommunens ansvar	4
2.3	Stödjande insatser till familjer.....	4
3	Syfte och frågeställningar	6
4	Tidigare forskning.....	7
4.1	Serviceinsatser	7
4.1.1	Motiv	7
4.1.2	Socialarbetarens upplevelse	7
4.1.3	Hjälpsökandes upplevelse	8
4.2	Professionalitet	8
5	Teoretiska utgångspunkter	10
5.1	Individualism	10
5.2	Gräsrotsbyråkrati	11
5.3	Handlingsutrymme	11
5.4	Empowerment.....	12
6	Metod	13
6.1	Genomförande	13
6.2	Urvalskriterier.....	14
6.3	Analysmetod.....	14
6.4	Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.....	16
6.5	Etiska överväganden.....	17
7	Resultat och analys	19
7.1	Socialarbetarens uppgift	20
7.1.1	Diffusa riktlinjer.....	20
7.1.2	Autonomi.....	21
7.1.3	Erfarenhetens betydelse.....	22
7.2	Relationen mellan socialarbetare och hjälpsökande.....	24
7.2.1	Familjen äger sitt ärende	24
7.2.2	Att främja individens självständighet.....	26

7.3	Att hitta en balans	27
7.3.1	Ett förutsättningslöst möte	27
7.3.2	Generella råd på individuella problem	28
7.3.3	Styrning och kontroll.....	29
7.4	Socialtjänstens roller.....	30
7.4.1	Socialtjänstens rykte.....	30
7.4.2	Tillgänglighet och förebyggande arbete.....	32
8	Diskussion.....	34
8.1	Organisationsstrukturens betydelse för socialarbetarens handlingsutrymme.....	34
8.2	Förtjänster och svårigheter med serviceinsatser	35
8.3	Serviceinsatser som samhällsfenomen	36
8.4	Serviceinsatsers framtid.....	37
9	Referenslista.....	38

Bilagor:

1. Intervjuguide
2. Informationsbrev
3. Samtyckesbrev

1 Inledning

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) vilken samtliga socialarbetare har att förhålla sig till, trädde i kraft i början av 1980-talet och utformades då som en målinriktad ramlag istället för en detaljreglerad lagstiftning vilket medför tolkningsvariationer. Socialt arbete präglas av komplexa bedömningar där olika möten kräver olika sätt att agera, vilket förutsätter ett visst handlingsutrymme. Socialarbetaren har då ett etiskt och praktiskt ansvar gällande hur detta handlingsutrymme nyttjas. Madsen (2006) hävdar att det skett en ökad individualisering i samhället vilket påverkat förutsättningarna för hur socialt arbete bör praktiseras. Madsen (2006) menar att det socialpedagogiska verksamhetsfältet tidigare styrts av manualer och beskriver detta som en ”standardisering” vilken begränsat socialpedagogers handlingsutrymme. Brukarens krav om valfrihet och självbestämmanderätt belyser författaren som en motsats till denna standardisering. Redan innan studiens syfte och frågeställning tog form hade vi båda ett intresse gällande hur samhällsdiskurser påverkar socialt arbete och innebär förändringar för socialarbetarens yrkesroll och praktiska arbete.

Begreppet service används inom olika områden för socialt arbete, bland annat inom individ- och familjeomsorg, äldreomsorg och funktionshinder. I föreliggande studie används begreppet serviceinsatser för att beskriva insatser till barn och föräldrar som inte föregås av bistånds- eller behovsprövning och där den hjälpsökande själv ansvarar för kontakten. Forkby & Larsson (2007) belyser individens delaktighet och valfrihet som motiv för utvecklingen av serviceinsatser, då insatsens utformning möjliggör för den enskilde att själv definiera sitt behov. De riktlinjer som anges för serviceinsatser beskriver att insatsen ska vara informerande, rådgivande, förebyggande och generellt utformad. Insatsen får inte vara individinriktad eller ett enskilt ärende, vilket innebär att serviceinsatser inte omfattas av krav på dokumentation (SOU, 2009:68; Socialstyrelsen, 2015). Dessa riktlinjer detaljstyr inte insatsen, vilken resulterat i att insatsen ser olika ut runt om i Sverige. Diskussionen om serviceinsatsers utformning aktualiseras i och med domsluten från Högsta Förvaltningsdomstolen (mål nr 7308-15, mål nr 7309-15), vilka fastslår att insatser som erbjuds utan bistånds- och behovsprövning måste vara generellt utformade, då individuella insatser ska föregås av utredning. Det finns således begränsningar för vad en serviceinsats får innehålla och inte, trots de diffusa riktlinjer som omger insatsen. Utifrån denna bakgrund fann vi det intressant att undersöka vilka svårigheter och förtjänster serviceinsatser medför, samt vilken betydelse organisationsstrukturen har för socialarbetarens handlingsutrymme. Studiens frågeställningar har undersökts utifrån en kvalitativ ansats och resultatet baseras på intervjuer med fem socialarbetare som tillämpar serviceinsatser till barn och familj. I studien diskuteras och problematiseras hur socialarbetare förhåller sig till den hjälpsökandes stärkta position samt de demokratiska och rättsliga krav som reglerar uppdraget. Övergripande görs en ansats att förstå serviceinsatser ur ett större samhälleligt perspektiv med denna relationella maktförskjutning som en följd av samtida förändringar i samhället.

Det bör nämnas att det vid tiden för genomförandet av föreliggande studie är serviceinsatser i ett stadium av utveckling och förändring. Vi fann det därför svårt att urskilja nutid från framtid, då socialarbetarna vi intervjuat var uppe i en förändringsprocess och därför pratade mycket om sina förväntningar och farhågor gällande utvecklingen.

2 Bakgrund

Nedan avser vi förmedla de riktlinjer och ramar som anger de premisser för socialt arbete som socialarbetare har att förhålla sig till. Inledningsvis redogörs för socialtjänstlagens framväxt för att påvisa samhällsutvecklingen. Socialt arbete har tidigare präglats av statens ansvar gentemot den enskildes välbefinnande, samt angett vad som anses önskvärt och inte i samhället. Offentligt styrda organisationer är beroende av godkännande från kommuninvånarna för att anses legitima och önskvärda. Utvecklingen av socialtjänstens verksamhet och lagstiftning kan ses som en effekt av pågående och föränderliga diskurser i samhället. Socialtjänstlagens stiftade värden kan således förstås som ett uttryck för en förskjutning från ett välfärdssamhälle, som kännetecknades av demokratiska och byråkratiska principer, till ett rättighetssamhälle där individens kompetens och självbestämmande är centralt.

2.1 Socialtjänstlagens framväxt

År 1980 antogs Socialtjänstlagen (SFS 1980:620), vilken trädde i kraft 2 år senare. Lagen utformades som en målinriktad ramlag, vilket innebär att de bestämmelser och riktlinjer som anges i en sådan ska vara generell och allmänt utformade och således ge utrymme för tolkningsvariationer. Istället för detaljstyrning ska verksamheter som tillämpar socialtjänstlagen sträva efter att följa mål och delmål. Syftet med en sådan utformning av lagen var att skapa förutsättningar för att möta ett varierande behov utan att behöva göra ändringar, så att den således kunde tillämpas under en längre period (SOU, 2005:34). Den nya Socialtjänstlagen var ett uppbrott från den gamla lagstiftningen som ansågs bära på förhärskande och föråldrade samhällssituationer och värderingar, vars specialreglerade lagstiftning inte möjliggjorde att se individen ur ett helhetsperspektiv. Den ersatte lagarna om barnavård, nykterhetsvård och socialvård. De verksamheter som tidigare reglerats av dessa lagstiftningar sammanfördes nu i Socialtjänstlagen, som enbart innefattar åtgärder med samtycke. Övrig tvingande lagstiftning stiftades i fristående lagar. Förutom socialtjänstlagens nya konstruktion markerades uppbrottet genom stiftandet av vissa principer som ansågs ligga mer i tiden och skulle vara vägledande och bejakas vid tillämpningen. Dessa principer som kom att genomsyra socialtjänstlagen var helhetssyn, självbestämmande, frivillighet, normalisering, kontinuitet, flexibilitet och närhet (Prop. 1979/80:1). I 1 kap. 1 § i nuvarande Socialtjänstlag (SFS 2001:453) står det även skrivet att verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. Jacobsen och Thorsvik (2014) beskriver förhållandet mellan organisation och omvärld som ett normativt tryck, vilket innebär att organisationer måste förhålla sig till och motsvara förväntningar från samhället för att erhålla legitimitet. Organisatoriska förändringar och offentliga regleringar kan således ses som ett svar på omvärldens och samhällets normativa påtryckningar, vilka tvingar fram omorganiseringar och nya ramar för socialt arbete. Vid tiden för stiftandet av den nya lagen pågick en utveckling av ökad decentralisering i samhället. I lagstiftningen tilldelades därför kommunerna ett ökat ansvar och ålades att tillhandahålla tjänster i form av hjälp och stödinsatser till de som vistas i kommunen (Prop. 1979/80:1).

2.2 Kommunens ansvar

Socialtjänstlagen har dock kommit att reviderats ett flertal gånger sedan stiftningen 1980. Bland annat har kommunens ansvar för socialtjänsten ökat och regleras nu 2 kap. i Socialtjänstlagen (SFS 2001:453 SoL). Där anges bestämmelser om kommunens organisering av socialtjänsten, att kommunen har det yttersta ansvaret att tillhandahålla den stöd och den hjälp som kommuninvånarna behöver, samt ett ansvar som vistelsekommun. Vidare beskrivs socialtjänstens huvudsakliga uppgifter i 3 kap. i SoL, där det bland annat framgår att kommunen ska svara för omsorg, service, råd, stöd, vård, ekonomiskt bistånd och liknande till enskilda. Socialtjänsten har även i uppdrag att göra sig väl förtrogen med levnadsförhållanden i kommunen, informera kommuninvånarna om socialtjänsten, samt bedriva uppsökande verksamhet. I 2 kap. 2 § i Kommunallagen (SFS 1991:900) och 3 kap. 1 § och 6a § SoL beskrivs att kommunen ansvarar för att tillhandahålla öppna insatser till barn, unga och vårdnadshavare, samt att insatserna ska vara lika för alla kommuninvånare. En kommun har således möjlighet att erbjuda sina medlemmar stöd- och hjälpinsatser som ”öppna insatser” i stället för formellt behovsprövat bistånd, ifall insatsen anses vara stöttande och generellt utformad samt av allmänt intresse. Öppna insatser som erbjuds utan individuell behovsprövning, ska vara informerande, rådgivande och förebyggande till sin karaktär, samt erbjudas till alla kommuninvånare som anser sig vara i behov av insatsen. Utöver detta finns för närvarande inga specifika och enhetliga principer som kontrollerar och beskriver vad en kommun bör eller får tillhandahålla som öppen insats. Detta har resulterat i kraftig variation mellan kommuner. Andra former av insatser som kommunen erbjuder är i form av bistånd som ges enligt 4 kap. 1 § SoL, vilket beslutas efter utredning av socialtjänsten.

2.3 Stödande insatser till familjer

I en utredning (SOU 2008:131) framgår att föräldrastödet som erbjuds varierar mellan kommuner och landsting och det fastslås att föräldrar efterfrågar mer stöd än vad som tillhandahålls. Utredningen belyser de positiva effekterna av föräldrastöd och menar att det ligger både i nationens och enskildas intresse att utveckla detta. Här framhålls samhällsekonomiska faktorer som ett incitament, vilket underbyggs av argument gällande att tidiga insatser motverkar psykisk ohälsa och en ogynnsam utveckling hos barn.

Det som karaktäriserar öppna insatser är att de ska vara informerande, rådgivande och förebyggande, samt inte behöver föregås av ett formellt ansökningsförfarande. De omfattas således inte av behovs- och biståndsprövning. Sådana insatser benämns bland annat som serviceinsatser, förebyggande insatser, tidiga insatser, samt råd och stöd. Det som utmärker serviceinsatser från övriga öppna insatser är ingången. Den enskilde ansvarar själv för att definiera sitt behov och uppsöka den verksamhet som denne anser lämpar sig bäst att tillgodose behovet, utifrån vilka verksamheter som för tillfället finns i kommunen (SOU 2009:68). Serviceinsatser beskrivs som ett försök att utveckla förebyggande åtgärder. De motiv som lyfts är bland annat att nå en större målgrupp, öka tillgängligheten och närheten för kommunens medlemmar, samt förhoppningar om att minska kostnaden och effektivisera

verksamheten, samt öka brukarens valfrihet och inflytande (Forkby & Larsson, 2007). Serviceinsatser omfattas inte av dokumentation, registrering och uppföljning i klientarbetet, eftersom insatsen inte är individanpassad eller utformad som enskilt ärende (Socialstyrelsen, 2015; Markström, 2009). För närvarande finns inga lagar eller föreskrifter som detaljstyr serviceinsatser, utan endast de generella riktlinjer som anges ovan. Serviceinsatsers utformning och omfattning har nyligen uppmärksammats när Linköpings kommun ålades vite för att ha erbjudit individanpassade serviceinsatser utan behovsprövning. Efter överklagan till Kammarätten (domslut mål nr 940-15 och mål nr 939-15) och Högsta Förvaltningsdomstolen (domslut mål nr 7309-15 och mål nr 7308-15) fastslås att individuellt anpassande insatser i form av stöd och hjälp ska föregås av beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 § i SoL. Individinriktade eller enskilda ärenden bedöms vara av behandlande karaktär. Biståndsprövning fastställer då att den enskilde får den hjälp denne är berättigad, samt ges i och med beslutet möjlighet att överklaga. Domsluten har skapat en diskussion och har resulterat i att kommuner nu ser över serviceinsatsernas utformning och omfattning. I en debattartikel i Dagens Samhälle av Eva Lindh (2015-05-19) belyses den lättillgängliga hjälpen som en fördel med serviceinsatser. Debattören menar att det vid mindre omfattande problematik inte är befogat med krångliga utredningar och biståndsbeslut. I en annan debattartikel i Svenska Dagbladet (Herz, Kamali, Lalander, Mattsson, Perband, Perez, Sernhede & Svensson, 2013-11-12) problematiseras individualiseringen av socialt arbete. Artikelförfattarna hävdar att det skett en förskjutning som ställer individen i centrum för dennes ”individuella problematik” och låter denne bära ansvaret. De menar att utvecklingen bortser från den strukturella kontext och de maktasymmetrier som genomsyrar samhället och får konsekvenser för den enskilde.

I en ansats att åskådliggöra hur diskurser i samhället präglar organisationsstrukturer och utvecklingen av socialt arbete har ovanstående aspekter lyfts. Ur resonemangen belyses motsättningar inom socialt arbete och implicit kan individualistiska influenser förstås som incitament för serviceinsatsers framväxt och utformning. Serviceinsatser omges av diffusa riktlinjer vilket medför att insatsens utformning och omfattning varierar. Efter domsluten pågår för närvarande en omarbetning som syftar till att säkerställa och begränsa insatsen. Detta har legat till grund för utformningen av studiens syfte och frågeställning.

3 Syfte och frågeställningar

Studien syftar till att undersöka vilka svårigheter och förtjänster serviceinsatser medför, samt vilken betydelse organisationsstrukturen har för socialarbetarens handlingsutrymme. I en ansats att besvara frågeställningen har socialarbetare som tillämpar serviceinsatser till barn och familj intervjuats.

4 Tidigare forskning

Den forskning som presenteras nedan har valts utifrån dess relevans för vårt område. De studier som presenteras under rubriken serviceinsatser belyser motiven för serviceinsatsers framväxt samt socialarbetares och hjälpsökandes upplevelser. Vidare har forskning lyfts gällande hur socialarbetares handlingsutrymme kan förstås, begränsas och vidgas, samt betydelsen av professionalism. För att hitta relevant forskning har vi använt sökorden handlingsutrymme, socialt arbete, serviceinsatser, prevention, discretion, parents, social work, gräsrotsbyråkrati och professionalism på databaserna Primo och Google scholar.

4.1 Serviceinsatser

4.1.1 Motiv

I Forkby & Larssons (2007) studie undersöks kommuner som erbjuder serviceinsatser i hög utsträckning. Avsikten är att undersöka varför dessa kommuner har en hög andel serviceinsatser, samt vad motiven för utvecklingen är. Resultatet visar att motiven för utvecklingen av serviceinsatser var att ge brukaren större inflytande och således förändra relationen mellan brukare och socialarbetare. Formen för insatsen gör det möjligt för den hjälpsökande att själv definiera sitt behov av stöd. Att utveckla förebyggande insatser, ökad tillgänglighet och närhet har legat till grund för framväxten. Även Ardell (2008) belyser medborgarnas inflytande och medbestämmande som viktiga incitament för styrningen, men denna studie påvisar även att det funnits en medveten politisk styrning bakom uppkomsten och utvecklingen av serviceinsatser, vilket skiljer från Forkby & Larssons (2007) argument.

4.1.2 Socialarbetares upplevelse

I en studie av Markström (2009) undersöks hur serviceinsatser uppfattas och upplevs av olika aktörer. För att undersöka detta har Markström (2009) genomfört cirka 30 intervjuer, både enskilt och i grupp. Informanterna består av medborgare, politiker och anställda. Markström (2009) belyser socialarbetares uppfattning om serviceinsatser. De ger uttryck för en större känsla av frihet i uppdraget och en positiv utveckling av deras yrkesroll. Bland annat framhålls att den sökande har det främsta ansvaret för relationen och innehållet i serviceinsatser, vilket är fundamentalt för denna känsla av en relationell maktförskjutning. Forkby & Larsson (2007) konstaterar att socialarbetare fortfarande har ett stort ansvar när det kommer till att göra bedömningar om huruvida insatsen tillgodoser behovet eller inte. Detta ställer krav på socialarbetarens erfarenhet och kunskap att kunna göra denna riskbedömning. Detta ansvar har tidigare vilat på enhetschefer och förste socialsekreterare. Vidare framgår i Forkby & Larssons (2007) resultat att socialarbetare uppfattar serviceinsatser som en ansats att nå fler målgrupper. Främst lyfts att det är medelklassfamiljer som söker sig till serviceinsatser som anses besitta mer resurser än de som annars kommer i kontakt genom ansökningar och anmälningar. Det menas bero på serviceinsatsers utformning som möjliggör för den hjälpsökande att vara anonym och undgå registrering. Detta problematiseras utifrån ett

rättsäkerhets- och barnskyddsperspektiv, då den hjälpsökandes behov inte utreds och kan inte tillgodoses. Socialarbetarna lyfter här att de hjälpsökande vars problematik omfattas av anmälningsplikt kan känna sig vilseledda då de premisser som beskriver serviceinsatser inte tydliggjorts.

4.1.3 Hjälpsökandes upplevelse

Markströms (2009) resultat visar att de hjälpsökande upplever att de möts med respekt i en relativt jämbördig relation och värdesätter att hjälpen är lättillgänglig. Den kritik Markström (2009) funnit avseende medborgarnas upplevelse av serviceinsatser kännetecknas av svårigheter att finna information om insatser som erbjuds i form av service, samt vilka typer av insatser som finns.

I en studie av Negash och Maguire-Jack (2015) undersöks vilken betydelse sociala insatserns tillgänglighet och närhet har vad gäller förebyggande åtgärder angående missförhållanden kring barn. Studiens resultat bygger på svar från 1050 föräldrar som deltagit i en enkätundersökning på en barn- och mödraklinik i Ohio, USA. Resultat indikerar att det finns ett samband mellan ökad tillgänglighet och närhet till sociala insatser och minskade missförhållanden kring barn. En slutsats Negash och Maguire-Jack (2015) drar gällande resultatet är att föräldrar som har god kännedom och tillgång till socialt stöd upplever närheten till sociala insatser som en skyddande och stöttande faktor för föräldraskapet.

4.2 Professionalitet

I en studie av Isaksson (2014) undersöks skolkuratorers informella och formella handlingsutrymme. Professionens formella handlingsutrymme bedöms vara stort eftersom arbetsuppgifterna inte finns konkret definierade och specificerade. Skolkuratorerna upplever sig ha ett relativt litet handlingsutrymme då detta framförhandlas och begränsas informellt av andra professioner i skolan. Resultatet påvisar att det är av betydelse för skolkuratorers upplevda handlingsutrymme ifall det kurativa arbetet ges legitimitet av ledningen. Resultat bygger på intervjuer av skolkuratorer.

I Evans och Harris (2004) studie undersöks existensen av tjänstemäns handlingsutrymme utifrån en granskning av Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati, samt kritik teorin fått. Kritiken som lyfts menar att byråkratiseringen av socialt arbete innebär en ökad styrning och kontroll, vilket eliminerar tjänstemannens handlingsutrymme. Resultatet visar att handlingsutrymmet finns och paradoxalt nog visar det att mer regler och lagar kan öka handlingsutrymmet. Resonemanget som förs innebär att handlingsutrymmet skapas i tolkningen av lagar och riktlinjer, och att fler regler innebär fler tolkningar av dessa. I en annan studie av Evans (2010) hävdas att Lipskys teorier om gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme inte tagit betydelsen av professionalism i beaktning. Denna aspekt menar Evans (2010) påverkar förhållandet mellan chefer och socialarbetare samt graden av handlingsutrymme. Evans (2010) drar slutsatsen att Lipskys arbete måste kompletteras med en förståelse för

socialarbetarens tjänstemannaposition ur detta perspektiv. Svensson (2011) belyser spänningsfältet mellan byråkrati, profession och kontroll i verksamheter inom offentlig sektor. Socialt arbete präglas av diskretion och komplexa beslut, vilket medför att professionen tillskrivs en hög grad av autonomi för att fullgöra sitt uppdrag enligt yrkesetiska och moraliska implikationer. Yrkesgruppens autonomi får till följd att arbetet blir svårt att övervaka och kontrollera. Uppdraget omfattas av ett rättsligt, organisatoriskt och samhällsligt perspektiv vilket ställer krav på kontroll för att säkerställa verksamhetens kvalitet. Svensson (2011) hävdar att det skett en förskjutning från politik till marknad på bekostnad av byråkrati. Myndigheters maktposition har försvagats till förmån för den enskildes valfrihet. Ökad kunskap och medvetenhet hos brukarna menar Svensson (2011) spelar en betydande roll för utvecklingen av en mer "kundliknande" relation mellan brukare och socialarbetare. Socialt arbete detaljstyrs inte, utan omfattas av en ramlag med tolkningsmöjligheter. Denna förskjutning gör att medarbetaren får ett handlingsutrymme vilket ger ett större ansvar för den enskilde professionsutövaren.

5 Teoretiska utgångspunkter

Nedan presenteras och redogörs för de teorier och begrepp som valts för att undersöka studiens frågeställningar och analysera studiens insamlade material. För att förstå serviceinsatser som ett samhällsfenomen, diskuteras de i relation till individualismen. I en ansats att problematisera socialarbetarens position och söka förståelse för de dilemman den innebär används Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati. Det bör nämnas att Lipskys redogörelse av tjänstemannapositionen fick genombrott på 1980-talet och beskrevs ur en amerikansk kontext, vilket inte är överförbart till det svenska välfärdssamhället som vår studie inbegriper. Dock finner vi teorin tillämpningsbar då positionen mellan myndighet och hjälpsökande är densamma för socialarbetare i Sverige, fastän uppenbara skiljaktigheter finns gällande förutsättningarna. Begreppet handlingsutrymme är fruktbart då begreppet beskriver socialarbetares påverkansmöjligheter i sitt arbete med serviceinsatser. Vidare används begreppet empowerment för att beskriva socialarbetares strävan att stärka den hjälpsökandes förmågor och främja dennes självständighet. Samtliga begrepp och teorier integreras och används för att skapa förståelse gällande utvecklingen av serviceinsatser och deras påverkan på socialarbetares hållning i den samtida utvecklingen.

5.1 Individualism

Bauman (2002) menar att uppbrottet från den tidigare kollektiva och nedärvda identiteten karaktäriserar individualismen. Samhörigheten har övergetts för självständigheten och har fått en rad olika konsekvenser. Individens identitetsskapande har gått från att vara förutbestämt och självklart till att bli en uppgift att bemästra. Tron på individens egna och inneboende resurser kännetecknar samhällsutvecklingen, och den enskilde förväntas själv kunna bedöma och definiera sitt behov. Varje människa anses vara unik, egenheter och avvikelser betraktas som rättigheter. Individen bär själv ansvaret för skapandet av sin identitet, samt för konsekvenserna av de val som gjorts. Bauman (2002) menar att det skett en förskjutning från ett rättvist samhälle där alla behandlas och betraktas lika, till ett samhälle fyllt av rättigheter som individen kan utkräva. Denna samhällsutveckling hävdar Bauman (2002) skett på bekostnad av samhällets mellan- och bottenkikt och slår hårdast mot de resurssvaga. Föreställningen om det goda, trygga och rättvisa samhället har hamnat i skymundan till förmån för friheten att välja och vara. Frånvaron av vägledning och direktiv i enskilda livsangelägenheter problematiseras av Bauman (2002), som fastslår att individen själv får ta ansvar för sin situation och konsekvenserna för sina val. Den enskilde kan i det moderna samhället aldrig bli befriad från ansvaret att välja och beräkna risker, och konsekvenserna av valmöjligheterna är betungande för individen. Giddens (1997:101) beskriver valmöjligheter som fundamentalt för individualismen, och fastslår att ”individen inte har något annat val än att välja”.

5.2 Gräsrotsbyråkrati

Lipsky (2010) använder begreppet Street-level bureaucrat för att beskriva socialarbetaren som representant för en myndighet i mötet med människor. Det förekommer många olika översättningar som syftar till att beskriva denna position, exempelvis gräsrotsbyråkrat, frontlinjebyråkrat och gatubyråkrat. I denna studie används begreppet gräsrotsbyråkrat. Gräsrotsbyråkratens huvudsakliga uppdrag är att tillgodose den enskildes behov inom ramarna för de direktiv organisationen angett. Detta bör ske på ett sätt som förenar båda parter intressen samt uppfattas som rätt och riktigt, vilket Lipsky (2010) beskriver som gräsrotsbyråkratens dilemma. Människors situationer är komplexa och inbegriper inte entydiga bedömningar. Arbetet kräver därför en hög grad av autonomi för att ta hänsyn till den enskildes situation och behov. Det problematiska blir då att socialarbetaren ska fylla funktionen som organisationsrepresentant och samtidigt förväntas agera och resonera som en medmänniska. För att hantera denna uppgift har socialarbetaren sin kunskap och organisationens resurser till hjälp.

5.3 Handlingsutrymme

Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) redogör för handlingsutrymme utifrån kontexten för socialt arbete. Författarna använder begreppet i en ansats att belysa vilka villkor och utmaningar som finns i socialarbetarens yrke utifrån dennes position. Organisationen anger ramarna för uppdraget, ifall socialarbetarens uppdrag är tydligt beskrivet är också möjligheterna att agera tydliggjorda. Är uppdraget däremot diffust och ospecificerat skapas fler möjliga alternativ att agera. I samspelet mellan organisation och profession konstrueras socialarbetarens handlingsutrymme. Resonemanget belyser hur socialarbetarens möjligheter att agera påverkas dels av organisationens regler och riktlinjer, men också av klientens förväntningar. Det är i mötet med klienten som socialarbetaren får möjlighet att agera och tillämpa sitt handlingsutrymme. Den professionella kunskapen är då viktig för att kunna avgöra vilka handlingar som är meningsfulla och rimliga i relation till organisationens och professionens krav och förväntningar. Författarna beskriver kunskap som ett maktmedel, vilket kan nyttjas för att påverka det angivna handlingsutrymmet. Socialt arbete är komplext och de ställningstaganden och val socialarbetaren står inför är inte alltid entydiga och självklara. En mindre kunskapsbas kan innebära att det upplevda handlingsutrymmet minskar. Socialarbetaren kan då begränsas till att endast agera efter direktiv eller falla in i givna rutiner. Ifall kunskapsbasen är större ökar socialarbetarens möjligheter att vara kreativ i sitt uppdrag. Kunskap kan således förstås som en viktig faktor som påverkar hur handlingsutrymmet upplevs och tillämpas av socialarbetare. Ansvar och möjligheterna tillfaller den som besitter makten. I mötet med klienten tillskrivs socialarbetaren tolkningsföreträde. Detta innebär att socialarbetarens tolkning och definition av situationen får företräde. Socialarbetaren kan således välja hur denne vill använda sin maktposition för att bistå klienten.

5.4 Empowerment

Begreppet empowerment är populärt och används inom olika områden och kan definieras på olika sätt. Det finns ingen direktöversättning till svenska men begreppet förknippas med makt, styrka, delaktighet, egenkontroll och socialt stöd (Askheim & Starrin, 2007). Utgångspunkten i empowerment är att finna och stärka individens inneboende resurser och ge denne kraft att förändra sin situation (Askheim, 2007; Eide & Eide, 2006).

Eide & Eide (2006) understryker betydelsen av kommunikation i tillämpningen av empowerment. Författarna problematiserar maktaspekten i relationen mellan socialarbetare och hjälpsökande. De menar att socialarbetaren bör reflektera över sin maktposition för att därefter stegvis överlåta mer makt och beslutsfattande åt den hjälpsökande utifrån vad denne klarar. Författarna understryker dock att det är tryggt för parterna att falla in i givna roller där socialarbetaren tillskrivs makten, och den hjälpsökande blir befriad från sitt ansvar i och med sin maktlöshet och utsatthet över sin situation. Författarna belyser förändringen av dessa givna roller som en utmaning, vilken karaktäriseras av att socialarbetaren uppmanar den hjälpsökande att tro på sina egna resurser och förmågor, vilket medför att den hjälpsökande tillskrivs ansvaret för sin situation. Resonemanget överensstämmer med Rønning (2007) diskussion, vilken belyser att empowerment kan medföra att den hjälpsökande åläggs skulden om denne inte uppnår målsättningarna.

Askheim (2007) problematiserar empowerment och menar att strävan med begreppet har utgångspunkt i att människor vill och kan, vilket inte ifrågasätts utan ses som en självklarhet. Begreppet diskuteras här utifrån en marknadsorienterad infallsvinkel, vilken författaren menar fått betydelse för socialt arbete i teori och praktik. Genom att minska byråkratiseringen begränsas socialarbetares handlingsutrymme och maktposition till förmån för individens självbestämmande. Samhällsdiskursen präglas av hur politiken ska byggas upp runt den fria och självständiga individen och dennes rättigheter. Detta ligger i linje med Paynes (2005) resonemang om att klientens uppfattning ska styra arbetet för att uppfattas som etiskt riktigt.

6 Metod

Studien utgår ifrån en hermeneutisk ansats. Det centrala för denna vetenskapsfilosofiska utgångspunkt är tolkning. Tolkningar bör förstås kontextuellt, vilket innebär att socialarbetares upplevelse bör förstås utifrån sammanhang och situation. Forskarens värderingar och förförståelse präglar hur denne tolkar den information som tillhandahålls. Det är därför av betydelse att kritiskt förhålla sig till och granska hur och varför det empiriska materialet tolkas som det gör (Danermark, Ekström, Jakobsen & Karlsson, 2003; Thurén, 2007).

För att undersöka socialarbetares upplevelse har en kvalitativ forskningsansats valts. Det kvalitativa angreppssättet möjliggör och främjar tillvaratagandet av den studerades subjektiva uppfattning av tillvaron. En kvalitativ ansats är att föredra i strävan att undersöka människors upplevelser av verkligheten (Bryman, 1997; Kvale & Brinkmann, 2009). Detta är förenligt med föreliggande studie, vilken ämnar undersöka och ta tillvara socialarbetares subjektiva och individuella upplevelser och erfarenheter. Ifall syftet varit att närma sig ett generaliserande hade en kvantitativ metod varit att föredra då denna möjliggör fler informanternas deltagande. En kvantitativ metod är dock begränsande för vår studie, då den inte utforskar individuella upplevelser och utsagor på djupet och forskaren inte får samma aktiva roll i undersökningssituationen (Bryman, 1997). Information som kan tillhandahållas via kvantitativa metoder, som exempelvis enkäter, är av kvantifierbar innebörd och inte vad denna studie önskar undersöka. I föreliggande studie har kvalitativa forskningsintervjuer tillämpats för insamling av material. För att undersöka socialarbetares upplevelser har en intervjuguide konstruerats (se bilaga 1). I denna har frågor formulerats och strukturerats under kategorier som berör socialarbetares upplevelse av att tillämpa serviceinsatser. Intervjutekniken påverkar intervjuens karaktär och främjar en öppen dialog utan att tappa fokus från studiens syfte och frågeställningar. Intervjumetoden ger utrymme för följdfrågor, vilket underlättar för intervjuaren att fånga in och låta informanten vidareutveckla resonemang som förs (Kvale & Brinkmann, 2009).

6.1 Genomförande

Studiens resultat bygger på intervjuer med fem socialarbetare som tillämpar serviceinsatser. Tidsomfattningen för respektive intervju beräknades till cirka 60 minuter. För att få tillträdet till fältet har enhetschefer inom aktuellt område kontaktats via mail med förfrågan om att vidarebefordra ett informationsbrev till personal (se bilaga 2). I informationsbrevet uppmanas socialarbetare att ta direktkontakt med uppsatsskribenterna. De som visade intresse att medverka gavs möjlighet att ses utanför deras arbetsplatser, men samtliga informanter valde att bjuda in till respektive arbetsplats. Båda uppsatsskribenterna har medverkat vid samtliga intervjuer efter överväganden. För att skapa ett trivsamt samtal med största möjliga utrymme för informanten var en av uppsatsskribenterna passiv under intervjun. Detta för att undgå eventuella tveksamheter och otydligheter som kan uppstå när två personer ställer frågor, vilket även kan medföra en känsla av två-mot-en-situation där informanten känner sig mer utsatt. Med detta i åtanke fann vi det ändå fördelaktigt att medverka båda två. Eftersom

utformningen av intervjuguiden skapade utrymme för diskussion och följdfrågor, var strävan med bådars medverkan att säkerställa att samtliga intervjuer innehöll liknande struktur och karaktär. Den som var passiv under intervjun hade möjlighet att ställa frågor i slutet. För att skapa ett tryggt klimat informerades informanten först om studiens syfte och fick vetskap om möjligheten att när som helst och utan närmare motivering välja att inte svara på vissa frågor eller avbyta sin medverkan. För att bekräfta att informanten samtyckt till medverkan och mottagit denna information undertecknades ett dokument av båda parter (se bilaga 3). Innan intervjun påbörjades gjordes en genomgång av intervjuns upplägg och övergripande kategorier, och informanten gavs möjlighet att ställa frågor. Även i slutet av intervjun gavs informanten tillfälle göra tillägg. Vid varje intervjutillfälle användes redskap för ljudupptagning för att säkerställa att information som tillhandahölls skulle återges korrekt i transkriptet. Samtliga informanter fick även erbjudande om att läsa transkriptet från intervjun när detta färdigställts och lämna kommentarer, varpå två av dessa tog tillvara på erbjudandet. Einarsson & Hammar Chiriac (2002) beskriver detta som respondent validering, vilket är fruktbart för att minimera forskarens tolkningsutrymme och säkerställa att informationen som informanten delger, återges korrekt.

6.2 Urvalskriterier

För att det insamlade materialet ska kunna användas och bearbetas på ett korrekt sätt var det viktigt att informanterna arbetade under liknande förhållanden. Därför avgränsades området till socialarbetare som jobbar inom sektorn barn och familj och tillhandahåller dessa insatser i form av service. En reflektion som uppmärksammades gällande urvalsprocessen, var informanternas homogenitet. Samtliga informanter var av samma kön och hade gedigen utbildning och erfarenhet av socialt arbete. Kunskap och erfarenhet visade sig vara betydande faktorer för hur handlingsutrymmet upplevdes och hanterades. Det hade därför varit intressant att komma i kontakt med socialarbetare med mindre erfarenhet av socialt arbete, då det kunnat påverka studiens resultat. Informanternas homogenitet uppmärksammades dock efter att samtliga informanter intervjuats. Klargörandet av erfarenhetens betydelse vore fördelaktigt för att hitta informanter med varierande erfarenhetslängd. Längden av erfarenhet framgick inte som ett urvalskriterium. Detta skulle ha varit fruktbart, men uppmärksammades först i efterhand. Det ska dock tilläggas att det kan finnas svårigheter att nå denna grupp av ”nybörjare”. En nyanställd socialarbetare kanske inte tilltalas av att medverka i en studie där yrkesrollen utforskas och ifrågasätts då denne är ny på sin position.

6.3 Analysmetod

En förutsättning för att transformera det insamlade materialet till analyserbar text är transkribering. Mycket av informationen i intervjutillfället försvinner i omvandlingen från intervjusituation till bokstäver, exempelvis miljö och samspel (Lindgren, 2014b). För att ta tillvara på så mycket som möjligt av intervjun har pauser, suckar och skratt skrivits ut i transkriberingen. Informantens reaktioner och uttryck är av betydelse då dessa påverkar analysen och tolkningen av vad som sägs, vilket ligger i linje med studiens hermeneutiska ansats. För att analysera studiens empiriska material har analysmetoden Interpretative

phenomenological analysis (IPA) valts. Mening och innebörd är centrala inslag i analysmetoden IPA, vilken karaktäriseras av hermeneutiska drag som förförståelse och tolkning (Smith & Osborn, 2007). Detta innebär att tolkning extraheras i en cirkulär process där materialet bearbetas i omgångar och ges mening. Detta beskrivs av Lindgren (2014b) som den hermeneutiska spiralen. Personen bakom analysarbetet förutsätts således ha en aktiv roll som tolkare i forskningsprocessen. Denne bearbetar materialet i olika steg med fokus på att finna gemensamma teman och kategorier ur transkriptet. Genom att först koda transkriptet, för att sedan lyfta kategorier som i sin tur bildar teman och vidare övergripande teman, görs materialet överskådligt och hanterbart. Denna grundliga bearbetning av materialet skapar ett tydligt mönster, vilket underlättar för att sammanföra material och teori och således ge materialet fördjupad förståelse (Lindgren, 2014b).

Första steget i analysprocessen är att finna koder i transkriptet

Transskriptutdrag

L – Intervjuare

I – Informant

L: Är det någon skillnad mot att jobba med bistånd tycker du?

I: En stor skillnad är att vi inte dokumenterar någonting, du kan ju i princip vara anonym när du kommer hit, det är ingen uppföljning och så där, ingen annan som har insyn, uppdragsgivaren är ju föräldrarna och familjen. Jag har ingen annan uppdragsgivare än dom. Det är ju en stor skillnad. Det är dom som äger sitt eget ärende så att säga.

De koder som funnits i detta stycke är: inte dokumenterar, att vara anonym, ingen uppföljning, ingen annan har insyn, uppdragsgivarna är föräldrarna och familjen, dom äger sitt eget ärende.

L: Hur tror du det påverkar klientrelationen?

I: Jo men det kan ju vara att eftersom dom söker själva, så kan det ju göra det. Och att dom också kan erbjuda eller de kan avbryta när de vill. Dom behöver ju inte komma hit om dom inte vill liksom. Men det gör dom ju, man försöker ju bygga ett förtroende första gången. Så dom vill komma tillbaka. Eller ibland räcker det med bara en gång också. Att dom får syn på bekymret och liksom ja ja det kan vi nog jobba vidare med själva, eller lösa själva vi fixar det här liksom.

De koder som funnits i detta stycke är: dom söker själva, avbryter när dom vill, inte komma hit om dom inte vill.

Steg två innebär att hitta gemensamma drag i kodningen, och bilda kategorier av dessa.

Koderna: inte dokumenterar, att vara anonym, ingen uppföljning, ingen annan har insyn.

Bildar kategorin: Rättssäkerhet

Koderna: uppdragsgivarna är föräldrarna och familjen, dom äger sitt eget ärende.

Bildar kategorin: Maktförskjutningen

Koderna: dom söker själva, avbryter när dom vill, inte komma hit om dom inte vill.

Bildar kategorin: Frivillighet

Steg tre handlar om att bilda teman av kategorierna.

Kategorierna: Rättssäkerhet, Maktförskjutningen och Frivillighet.

Bildar temat: Familjen äger sitt ärende.

I steg fyra sammanförs teman till övergripande teman

De teman som sammantaget extraherats ur transkriptet och bildat det övergripande temat "Relationen mellan socialarbetare och hjälpsökande" är: Att främja individens självständighet, Familjen äger sitt ärende och Ett förutsättningslöst möte.

När denna del i den cirkulära analysprocessen är färdig, används transkriptet igen för att hitta samband med teori och tidigare forskning. Det induktiva arbetet innebär att utifrån det insamlade materialet söka kategorier och teman. Det deduktiva arbetet karaktäriseras av att leta i materialet efter information med gemensamma drag som passar in i angivna kategorier och teman. Att växla mellan dessa arbetssätt skapar en abduktiv ansats där teori, förförståelse och material får växa fram parallellt (Lindgren 2014c). Därigenom skapas denna "hermeneutiska spiral" där information inhämtas, tolkas, bearbetas och omtolkas. Det fruktbara i denna analysprocess är att leta det meningsfulla i socialarbetarens upplevelse, utan att sätta förförståelsen åt sidan, och låta tolkningen vara det centrala. Att vara två i denna process är en fördel eftersom det öppnar en diskussion och synliggör tolkningsprocessen.

Samtliga övergripande teman som presenteras i resultat- och analyskapitlet

Det första övergripande temat som presenteras är "Socialarbetarens uppgift", vilket bildats av temana Diffusa riktlinjer, Autonomi, Erfarenhetens betydelse.

Det andra övergripande temat är "Relationen mellan socialarbetare och hjälpsökande", vilket bildats av temana Familjen äger sitt ärende, Att främja individens självständighet.

Det tredje övergripande temat är "Att hitta en balans", vilket bildats av temana Ett förutsättningslöst möte, Generella råd på individuella problem, Styrning och kontroll.

Det fjärde övergripande temat är "Socialtjänstens roller" vilket bildats av temana Socialtjänstens rykte, Tillgänglighet och förebyggande arbete.

6.4 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Det har genomgående funnits en strävan att arbeta strukturerat och transparent under hela studiens gång och tydligt redovisa studiens utgångspunkter, metod och resultat. Att arbeta transparent är av betydelse för att härleda resonemang och kritiskt granska studiens slutsatser. Tanken med att uppvisa utdrag ur analysarbetet är att synliggöra analysprocessen och påvisa hur det insamlade materialet tolkats, samt härleda de argument och resonemang som härrör ur denna. Studiens validitet utgörs av huruvida denna undersöker vad den avser undersöka (Kvale & Brinkmann, 2009). För att säkerställa att informationen som tillhandahölls vid intervjutillfällena låg i linje med studiens syfte och frågeställningar upprättades en intervjuguide innan utförandet. Vid samtliga intervjutillfällen användes redskap för ljudupptagning för att återge korrekt information vid transkribering och bearbetning av materialet. Innan transkriberingsarbetet påbörjades, fanns en strävan att återge svaren på ett så riktigt sätt som möjligt, därför skrevs pauser, skratt och suckar ut. För att det insamlade materialet skulle analyseras utifrån det som avsetts stämde arbetet av med teori, syfte och frågeställning. Ifall information var intressant men inte låg i linje med studiens syfte, valdes denna bort från resultat och analys. Den kom i stället att lyftas som förslag till fortsatt forskning så att en ny studie med relevant teori kan göras. Informanterna gavs möjlighet att ta del av transkript och lämna kommentarer, vilket ökar informanternas delaktighet och säkerställer att inhämtningen och transkriptionen överensstämmer. Studiens reliabilitet karaktäriseras av huruvida ett resultat kan reproduceras (Kvale & Brinkmann, 2009). Detta beaktades vid konstruerandet av frågorna till intervjuguiden, och det var av vikt att dessa skulle vara av öppen karaktär. Tolkning är en problematisk aspekt gällande kvalitativ forskning, och det är viktigt att vara medveten om att det som studeras kan tolkas olika beroende på vem som gör tolkningen (Bryman, 1997; Kvale & Brinkmann, 2009). Att vara två är fördelaktigt då det möjliggör för ifrågasättande och uppmärksammande av varandras tolkningar. Det är även fördelaktigt för att säkerställa att alla aspekter fångas in, mot bakgrund av den tolkningsproblematik som beskrivits av författarna. Då föreliggande studie är relativt liten är resultatet inte generaliserbart. Vidare bör poängteras att andra socialarbetare kan ge andra svar. Det bör även lyftas reflektion gällande att informanterna som deltog gjorde det av eget intresse och inte valdes ut mer specifikt än vad som angetts i urvalskriterierna. De som visade intresse av att delta kunde således haft egna motiv för deltagandet, som exempelvis en vilja att strakt belysa positiva eller negativa aspekter av serviceinsatser. Detta diskuteras även i Kvale & Brinkmann (2009), vilka menar att resultatet inte kan vara representativt för populationen ifall informanterna är självvalda.

6.5 Etiska överväganden

Vetenskapsrådets rapport (2011) belyser två huvudkrav som ställs på forskning. Det första är forskningskravet vilket beskriver forskningens relevans. Detta krav innebär att forskning ska göra nytta, det vill säga verka metod- och kunskapsutvecklande. Studien är ett bidrag till det socialpedagogiska fältet då den avser synliggöra bland annat svårigheter och förtjänster gällande förebyggande arbete i tiden. Det andra kravet som beskrivs i Vetenskapsrådets rapport (2011) berör individskydd och redogör för hur medverkande i forskning får behandlas. Detta har beaktats genom hela studien, bland annat genom att inför varje intervju låta

informant och intervjuare underteckna en blankett som beskriver informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (se bilaga 3). Dessa fyra krav innebär att medverkande har delgetts information om studiens syfte, att deltagande i studien är frivilligt och att de när som helst kan välja att avbryta. Vidare framhålls att medverkan är anonym och att den information som delges inte kommer kunna härledas till källan då alla identifierbara attribut avlägsnas vid offentliggörandet. Slutligen framgick att informationen som tillhandahålls enbart nyttjas för avsett ändamål (Einarsson & Hammar Chiriac, 2002). För att skydda medverkande från att offentliggöras i studien har identifikationer och karaktäristiska drag eliminerats i största möjliga mån. En avvägning berör vilken information om informanten som är viktig att lyfta då den är av betydelse för studiens resultat. Exempelvis är utbildningsbakgrund och arbetslivserfarenhet en viktig aspekt i analysen. För att värna individskyddet har endast antal år i branschen beskrivits. Vidare uppmanades informanterna i utskicket av informationsbrevet till chefer, att ta direktkontakt med studieansvariga. Forskarkravet och individskyddskravet kan ställas i konflikt med varandra. Att inte ta hänsyn till forskningskravet medför att studien blir intetsägande, medan bestridandet av individskyddskravet medför att studiens redovisade resultat är på bekostnad av de medverkandes hälsa (Einarsson & Hammar Chiriac, 2002). För att finna en balansgång mellan dessa krav har handledaren varit delaktig i processen gällande vad som ska studeras och hur, exempelvis samtyckt till urval och intervjuguide.

Den kvalitativa metoden är komplex. Maktaspekten i intervjusituationer präglas av maktasymmetri, vilket får effekter för samspelet mellan intervjuare och informant. Detta kan illustreras som en enkelriktad dialog där intervjun blir en utfrågning av informanten. Intervjuaren sätter dagordningen och bestämmer vilka frågor som ska ställas och hur samtalet ska styras och avslutas. Även mångtydighet anses vara ett dilemma, vilket innebär att informantens uttalanden går att tolka på många olika sätt. Maktasymmetrin ger intervjuaren tolkningsföreträde, det vill säga monopol på hur uttalanden ska tolkas och redovisas. Denna aspekt är något som intervjuaren bör reflektera över då maktasymmetrin är svår att eliminera. Vidare kan den intervjuade ge svar som denne tror forskaren vill höra (Kvale & Brinkmann, 2009). Detta är något vi genomgående reflekterat över i vår studie och beräknat i överväganden. Framförallt gällande valet att medverka båda två vid intervjusituationer, vilket innebär två-mot-en-situation. Här blir relevant att lyfta förförståelse, vilken kan ha präglat intervjusituationen och oavsiktligt styrt samtalet i viss riktning. Exempelvis fanns förväntningar om att socialarbetarna skulle beskriva och problematisera de riktlinjer som tidigare angetts för serviceinsatser, dock hade samtliga svårigheter att besvara frågan och definiera sina riktlinjer. Detta ledde till en ny aspekt då det visade sig ha betydelse för hur de uppfattade sitt handlingsutrymme. I ett försök att värja för att förförståelsen färgat studien har ett kritiskt förhållningsätt tillämpats gällande vilka frågor som ställs och hur, samt har uppmärksamhet riktats gentemot varandras intervjuteknik.

7 Resultat och analys

För att redovisa socialarbetares upplevelser av att tillämpa serviceinsatser till barn och familj, presenteras nedan övergripande teman med underteman. Samtliga har analyserats ihop med teorier och tidigare forskning.

Nedan presenteras information gällande informanternas erfarenhet, då denna är av relevans för analysen av resultatet. Efter etiska överväganden redovisas inte annan information. Skrätt och pauser skrevs ut i transkriptet, men har här plockats bort ifall dessa uttryck inte ansetts tillföra något av relevans för sammanhanget. I en ansats att göra informanternas utsagor överskådliga och lättbegripliga har vissa ord uteslutits, vilket markerats med [...]. I vissa fall har meningsuppbyggnaden korrigerats så att texten blir lättare att läsa.

- Informant 1 – 14 års erfarenhet totalt av socialt arbete.
- Informant 2 – 36 års erfarenhet totalt av socialt arbete.
- Informant 3 – 35 års erfarenhet totalt av socialt arbete.
- Informant 4 – 30 års erfarenhet totalt av socialt arbete.
- Informant 5 – 14 års erfarenhet totalt av socialt arbete.

7.1 Socialarbetarens uppgift

Under detta övergripande tema påvisar socialarbetarna betydelsen av kunskap och erfarenhet för att hantera de diffusa riktlinjer som ges uttryck för. Socialarbetarna ger uttryck för att ledningen ger dem stort förtroende och frihet att utforma sitt serviceuppdrag. Uppdragets autonomi beskrivs som nödvändigt för att kunna möta ett varierande behov.

7.1.1 Diffusa riktlinjer

Något som blev framträdande var socialarbetarnas svårigheter att definiera sitt uppdrag och sina riktlinjer. De diffusa riktlinjer socialarbetarna gav uttryck för framställdes inte som någon nackdel, snarare som något positivt för deras arbete.

”Vissa riktlinjer har jag ju, att jag ska motivera för att det jag gör når målen med verksamheten. Och målet är att föräldrar i kommunen ska känna sig stärkta [...] det är ändå så fritt, och jag tänker att vi tänker fritt. Vi kan ju påverka jättemycket.”
(Informant 2)

”Naturligtvis har vi en generell plan som vi ska hålla oss till. Att det ska vara förebyggande insats till föräldrar. Sen kan det ju se ut på olika sätt.” (Informant 3)

Citaten ovan påvisar hur diffusa riktlinjer möjliggör socialarbetarens påverkansmöjligheter, samt bejakar deras upplevelse av att vara fria i utformningen av sitt uppdrag. Nedan problematiserar en av socialarbetarna riktlinjerna för serviceinsatser.

”Riktlinjer är ju att det ska nå en förändring, så att dom blir nöjda efter våra träffar. Det är ju mer ett mål jag har men riktlinjerna det är ju att det ska vara allmänt och inte individanpassat [...] Men jag är rädd för att det blir för allmänt, då finns det nog en risk att man som behandlare bara går in och gör det man ska och så hej då.”
(Informant 4)

Socialarbetaren ger ovan uttryck för att vissa riktlinjer inte var till gagn för att upplevelsen av att göra ett bra jobb, framförallt belystes svårigheten gällande att serviceinsatser inte längre får vara individanpassade. En riktlinje som samtliga förde på tal gällde serviceinsatsernas tidsomfattning. Samtliga hade uppfattat cirka fem träffar som en riktlinje att förhålla sig till. Dock varierade socialarbetarnas argument gällande varför det fanns en riktlinje om antalet träffar samt varifrån denna kommit vilket framgår av citaten nedan.

”Alltså vi får ju inte ha så långa kontakter att vi har svårt att ta emot nya.”
(Informant 5)

”Vi har ju en riktlinje att det ska vara ungefär fem gånger, vi har inte fått det på svart eller vitt att det är så. Man kan inte hålla på på servicenivå hur länge som helst, då

måste man ha en utredning. Då säger man att då har man för stora bekymmer i familjen.” (Informant 3)

I det övre citatet lyfte socialarbetaren att tidsomfattningen berodde på tillgängligheten. I det andra citatet framgår att fler än fem träffar innebär en mer omfattande problematik och att insatsen då blir individanpassad, därav tidsomfattningen.

I analysen framgår att socialarbetarna har svårigheter att ange varifrån riktlinjerna som anges för serviceuppdraget kommer, och vilka riktlinjer de har att förhålla sig till. De riktlinjer som framhölls gällde serviceinsatsens tidsomfattning samt att insatsen ska vara allmänt inriktad. Riktlinjer inbegriper således tolkningsvariationer och vad insatsen ska innehålla är inte konkret definierat, utan socialarbetarna utformar uppdraget utefter det behov de identifierar. Svensson m.fl. (2008) menar att socialarbetare har en maktposition som innebär en möjlighet att välja hur de ska vägleda och bistå den hjälpsökande. Detta blir framträdande i socialarbetarnas beskrivning av sitt uppdrag, vilka menar att de diffusa riktlinjerna möjliggör för dem att forma uppdraget och vidgar deras handlingsutrymme. Detta ligger i linje med Svenssons m.fl. (2008) beskrivning, vilka menar att ett diffust och ospecificerat uppdrag möjliggör fler handlingsalternativ. Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraten måste förhålla sig till de direktiv som anges av organisationen, vilket inte alltid överensstämmer med socialarbetarens intentioner om att göra ett gott jobb. Detta återses i citaten angående uppdragets tidsomfattning och krav på att vara allmänt inriktade. Socialarbetarna menar att dessa riktlinjer kan vara begränsande för deras möjligheter att utföra serviceuppdraget på ett sätt de själva finner relevant.

7.1.2 Autonomi

Samtliga socialarbetare påtalade att de riktlinjer som de har att förhålla sig till, främst reglerades utifrån lagstiftningen. I övrigt gav de uttryck för att vara fria i att utforma uppdraget, vilket de ansåg som positivt och självklart för att göra ett bra jobb. Nedan berättar socialarbetarna om vilken påverkan deras chefer har för deras arbetsuppgifter.

”Vi berättar för våra chefer, så här gör vi, jaha säger dom, det låter bra [...] Oftast är det vi själva uppfinner våra arbetsuppgifter.” (Informant 3)

”Vi är ju så självständiga här, jag tänker att cheferna ska vara intresserade av hur vi jobbar och att de stödjer det sättet, och att de litar på att vi gör det bra [...] Men hon vet ju inte, hon kan ju inte mitt jobb.” (Informant 2)

Socialarbetarna ger ovan uttryck för att vara en stark professionsgrupp och menade att de var självgående och att chefen sällan kunde detaljstyra deras arbete i praktiken. I citatet nedan berättar socialarbetaren att de många gånger hinner före politikerna i att identifiera behov, eftersom det är socialarbetarna som möter målgruppen på olika arenor.

”Då fick vi reda på det medan vi höll på att det fanns sådana direktiv. Det fanns sådana önskningar från politikerna” (Informant 3)

Ovan påvisas hur frihet i uppdraget är av betydelse för att kunna anpassa insatsen efter det behov som de identifierar utifrån sin erfarenhet och kunskap. Det visade sig även vara viktigt då mycket av arbetet är situationsbaserat.

I analysen av beskrivningarna ovan framgår vikten av att ha autonomi från ledning för att kunna göra ett gott jobb, eftersom många av de situationer som uppstår inte går att förutse. Ifall beskrivningen av socialarbetarens uppdrag är tydligt definierad, är också dennes möjligheter att agera tydliggjorda, menar Svensson m.fl. (2008), vars resonemang påvisar hur handlingsutrymmet skapas i ett samspel mellan organisation och profession. I Isakssons (2014) studie understryks hur det informella handlingsutrymmet ökar ifall ledningen ger professionen legitimitet och förtroende. Detta utronas i ovanstående citat, där socialarbetarna uppfattar sig som väldigt fria i sitt uppdrag. De har tillskrivits stort handlingsutrymme i och med att cheferna inte gett konkret definierade och specificerade arbetsuppgifter. Socialarbetarna uppfattar möjligheter att påverka som något positivt, då de menar att det är de som besitter kunskapen gällande hur målgruppens behov tillgodoses på bästa sätt, samt verkar på olika arenor och identifierar behovet. Denna positiva utveckling av yrkesrollen som socialarbetarna ger uttryck för ligger i linje med Markströms (2009) beskrivning. Ovan belyses hur socialarbetarna tilldelas det fulla ansvaret och tillit från sina chefer att utföra sitt arbete, vilket påvisar socialarbetarnas professionella status. Socialarbetarna ger ovan uttryck för professionalism, som beskrivs av Svensson (2011) vilken poängterar att professionen tillskrivs en hög grad av autonomi. Detta då socialt arbete innefattar komplexa beslut som bör utföras i linje med yrkesetiska och moraliska implikationer. Evans (2010) påvisar i sin studie att professionalism påverkar förhållandet mellan chefer och socialarbetare, samt graden av handlingsfrihet. Detta blir framträdande när socialarbetarna beskriver sitt handlingsutrymme i förhållande till uppdraget.

7.1.3 Erfarenhetens betydelse

Samtliga socialarbetare betonade kunskap och erfarenhet som viktiga incitament för att tillämpa serviceinsatsen på ett sätt de ansåg var bra, vilket beskrivs av två socialarbetare i citaten nedan.

”Jag tänker att alla här har en stor erfarenhet, jag är inte så rädd för att säga fel saker, eller ha lite humor. Jag kan bjuda på mig själv [...] Vi är ju väldigt fria att forma det tillsammans med familjen, utifrån vår erfarenhet och kunskap.” (Informant 2)

”Men det är klart att hör jag sånt som är tokigt, att då säger jag till om det. Jag har så lång barnerfarenhet att det känner jag mig trygg med.” (Informant 5)

Ovan framhåller socialarbetarna kunskap och erfarenhet som viktiga faktorer vilka spelar roll för att känna trygghet i sin yrkesroll. Dessa visade sig vara viktiga redskap för att hantera den

fria och öppna utformningen av uppdraget och kunna möta ett varierande behov. I citatet nedan framhåller socialarbetaren en ambition av att vara behjälplig och kunna ge snabb hjälp.

”Det här är ett serviceärende, här ska vi inte gå in på individnivå, men om jag gör det några gånger så kanske jag hjälper dom. Och då blir det så där, ska man ta in en socialsekreterare för att göra en utredning? Då har det ju gått kanske två tre månader till innan han får hjälp och så säger han nej [...] Hade jag kunnat jobba på bara på servicenivå och inte bry mig om det, då hade jag kunnat fortsätta, kanske träffa dom tio gånger och så hade vi löst det. Kanske. Det vet vi ju inte.” (Informant 4)

Ovan beskriver socialarbetaren en vilja att ibland bortse från riktlinjer för att kunna ge snabb hjälp och slippa gå omvägar. Socialarbetaren uttryckte en stark tro på sin förmåga att vara behjälplig i dessa situationer, samt gällande att ge den hjälpsökande bästa möjliga hjälp utifrån dennes behov. I citatet nedan beskriver socialarbetaren att en viktig del av uppdraget är att definiera problemet för att kunna bistå den hjälpsökande.

”Det är viktigt att man sätter rätt etikett, och det upplever jag ju inte att dom har. Eller då är det inte rätt enligt mig, men säkert rätt enligt dom själva. Men dom tänker inte på det, att det är rätt etikett. För det kan ju vara så här, etiketten dom sätter på det är att våran pojke går inte till skolan, det är det stora problemet. Han är inte i skolan. Han skiter i skolan, så rabblar man upp allt han gör. Men ingen pratar om att mamma och pappa bråkar 24-7 så pojken vill inte vara hemma [...] så han flyr till skolan, men sitter i korridoren. Och då är ju egentligen problemet att pojken inte kan hantera era bråk [...] det kan ju ta 3, 4 träffar innan jag får reda på vad det handlar om.” (Informant 4)

Ovan framgår att den hjälpsökandes definition av problemet ibland var mångfasetterat. En av uppgifterna socialarbetaren definierade var att sätta rätt etikett på problemet, för att sedan hitta en adekvat lösning. Riktlinjerna gällande serviceinsatsers tidsomfattning kom då att bli ett hinder, eftersom socialarbetaren menade att det ibland tog tid att hitta det bakomliggande problemet.

I analysen av ovanstående påvisas hur socialarbetarna använder sin kunskapsbas för att forma sitt uppdrag efter den hjälpsökandes behov. Detta ligger i linje med Svenssons m.fl. (2008) argument gällande hur kunskapsbasen påverkar handlingsutrymmet och beskriver kunskap som ett maktmedel. Samtliga socialarbetare har gedigen erfarenhet av socialt arbete och utbildning inom relevant område, vilket visade sig vara av betydelse för deras förmåga att vara kreativa i utformningen av sitt uppdrag. Lipsky (2010) beskriver att gräsrotsbyråkratens dilemma utgörs av att förena den enskildes intresse med organisationens intentioner på ett sätt som uppfattas korrekt. Beskrivningen ligger i linje med socialarbetarens upplevelse av att inte kunna göra ett gott jobb eftersom denna ansåg att direktiven gällande tidsomfattning och allmänt inriktade insatser inte gagnade den enskilde.

7.2 Relationen mellan socialarbetare och hjälpsökande

Under denna rubrik redovisas effekten av serviceinsatsens utformning, vilken visar sig ha betydelse för den hjälpsökandes motivation, frivillighet och delaktighet. Den hjälpsökande åläggs ett större ansvar i relation, vilket medför en relationell maktförskjutningen mellan socialarbetare och hjälpsökande. Slutligen ges uttryck för tron på den hjälpsökandes förmåga att med egna resurser lösa sitt problem.

7.2.1 Familjen äger sitt ärende

Utgångspunkten i serviceinsatser är att den hjälpsökande ska uppsöka verksamheten och ange sitt när denne anser sig ha ett behov av hjälp. Nedan berättar socialarbetarna om utformningen av serviceinsatsen, samt vilka effekter den får.

”Sedan frågar vi vad skulle du vilja få ut av den här träffen? Då formulerar dom ju sitt bekymmer. Sen pratar vi med föräldrarna och föreslår att kanske skulle det här vara någonting? och då får dom känna då jatack, eller nej tack.” (Informant 1)

”Att dom själva har valt det och att dom själva kan säga nej tack ger ju nån slags power, att dom inte behöver krusa.” (Informant 2)

Ovan synliggörs hur den hjälpsökandes valfrihet och delaktighet var något de värdesatte och eftersträvade i mötet. De hjälpsökande får definiera sitt problem för att sedan avgöra om hjälpen socialarbetarna erbjuder passar behovet eller inte. En annan aspekt av den hjälpsökandes valfrihet lyfts i citaten nedan.

”Man kanske vill hänga på någon, det kan ju bli så här att dom tänker att det blir för jobbigt, att dom backar lite, då har vi ju inga mandat mer än att motivera människor till att fortsätta eller komma tillbaka eller inte släppa.” (informant 3)

”När folk försvinner och man tänker har det gått bra eller? Man vet ju inte, man har ju ingen uppföljning så hör dom inte av sig har det säkert gått bra [...] Det är nog svårast, att inte veta varför dom inte kommer tillbaka” (Informant 2)

Socialarbetarna problematiserade ovan den hjälpsökandes valfrihet och påvisar svårigheter att släppa ärenden som inte kommer tillbaka, eftersom serviceinsatser inte omfattas av utvärdering eller uppföljning. Socialarbetarna har inte befogenhet att fortsätta tillhandahålla insatsen ifall den hjälpsökande inte tycker sig ha ett behov. Den oro socialarbetarna gav uttryck för, kan förstås som en känsla av maktlöshet i relationen. I citaten nedan beskriver socialarbetarna att de hjälpsökande själva sökt hjälpen och vilken betydelse det får.

”För det första är dom väldigt ofta väldigt, väldigt motiverade för dom har ju liksom väldigt aktivt sökt det själva.” (Informant 4)

”Man börjar ju alltid med det problemet föräldern kommer med, för det är ju där motivationen finns. Man börjar ju där, sen utforskar man ju hur det ser ut [...] Det är ju inte så att vi kan börja gå in på massa andra problem eller börja ha massa åsikter om andra saker i det läget, det är ju inte därför dom kommer.” (Informant 5)

Ovan betonar socialarbetarna att ingången och formen för serviceinsatsen höjde den hjälpsökandes motivation och var en viktig utgångspunkt i mötet. Det blev framträdande att socialarbetarna upplevde de hjälpsökande mer motiverade när de själva ansökte om hjälpen. Motivationen var av betydelse för att etablera en relation och kunna erbjuda adekvat hjälp. I citaten nedan framhåller socialarbetarna vilken roll den hjälpsökande spelar för serviceinsatsen.

”Uppdragsgivaren är ju föräldrarna och familjen. Jag har ingen annan uppdragsgivare än dom. Det är ju en stor skillnad. Det är dom som äger sitt eget ärende så att säga.” (Informant 3)

”Jag möter dom också på det sätt, att det är faktiskt du som kommer och det är dina funderingar” (Informant 2)

Ovan framgår att den hjälpsökande förväntades ansvara för relationen och situationen vilket socialarbetarna menade var av stor betydelse. Den hjälpsökande beskrevs som uppdragsgivare och socialarbetarna ansåg att det är viktigt att erbjuda den hjälp som efterfrågas, inom ramarna för serviceinsatser. Att inte dokumentera var något som ofta fördes på tal, socialarbetarna upplevde detta främst som något positivt då de menade att de fick mer tid för den hjälpsökande. En av socialarbetarna lyfte även att en av förtjänsterna var att inte behöva veta allt om den hjälpsökande, utan denne får själv välja vad som är viktigt att delge.

I analysen av ovanstående framgår hur den hjälpsökandes valfrihet och delaktighet eftersträvas i serviceinsatser och påverkar socialarbetarens handlingsutrymme. Socialarbetarna bör utforma insatsen utefter den hjälpsökandes önskemål för att tillgodose behovet och upprätthålla kontakten. Detta ger uttryck för brukarinflytande, vilket belyses som ett av motiven för utvecklingen av serviceinsatser i en studie av Forkby & Larsson (2007) och Ardell (2008). Socialarbetarna poängterar vikten av den hjälpsökandes motivation, vilket kan förstås som ytterligare uttryck för den hjälpsökandes maktposition då denne bestämmer huruvida denne vill erhålla hjälpen eller inte. Detta ligger i linje med individualistiska influenser som utkräver ett aktivt deltagande från individen, då denna förväntas göra val (Bauman, 2002; Giddens, 1997). Svensson m.fl. (2008) beskriver hur ansvaret och möjligheterna tillfaller den som har makten, och har effekt för handlingsutrymmet. Den maktlöshet socialarbetaren beskriver i relationen kan tolkas som att denne inte besitter samma mandat att kontrollera situationen. Den hjälpsökande tillskrivs mer makt och ansvar i relationen vilket påverkar socialarbetarnas handlingsutrymme. Denna upplevelse av en relationell maktförskjutning påvisar även Markström (2009) i sitt resultat.

7.2.2 Att främja individens självständighet

Något som blev framträdande var vikten av att stärka den enskilde och ge denne verktyg att hantera sin situation. Oftast var det tillräckligt då de hjälpsökande i de flesta fall har mindre omfattande problematik. I citaten nedan beskriver socialarbetarna förhållningssättet i mötet med den hjälpsökande.

”Eller ibland räcker det med bara en gång också. Att dom får syn på bekymret och liksom ja ja det kan vi nog jobba vidare med själva [...] Man måste ha distans och måste bolla med någon annan som har erfarenhet och kunskap för att kunna hitta sina egna möjligheter och sina egna verktyg.” (Informant 3)

”Jag tänker att när man känner att nu har vi nått fram och på något sätt har jag gett dig något på vägen, att nu går du vidare.” (Informant 1)

Ovan ges uttryck för en tro på den hjälpsökandes kunskap och förmåga att själv kunna hantera sin situation efter lite stöttning. Genom att hjälpa till att klargöra bekymret, kunde den hjälpsökande oftast fortsätta på egen hand. Socialarbetarna påvisade en strävan att främja den hjälpsökandes egna förmågor och självständighet. I citaten nedan beskriver socialarbetarna vilka utgångspunkter de ansåg viktiga i mötet med den hjälpsökande.

”Här är vi människor allihopa. Idag kommer du hit med ett bekymmer och imorgon kan det vara jag. Vi sitter inte här som några experter. Det tycker jag på något sätt gynnar den respekten för människan mittemot på nåt sätt.” (Informant 1)

”Men söker man själv på service så kanske nån kommer en gång det kanske är så att du blir bekräftad i det du gör rätt, du kanske undrar hur ska jag göra och sådär.. och ibland räcker det [...] Man får vara tillsammans och stötta i dom valen de faktiskt redan gjort, och stärka dem i det” (Informant 5)

Ovan lyfter socialarbetarna att människor ibland behövde stöttning i en viss tid av livet, och det var då viktigt att relationen präglades av respekt och medmänsklighet. Socialarbetarens roll handlade inte om att skilja rätt från fel, snarare lades fokus på att stötta den hjälpsökande i de val denne redan gjort. Detta ger uttryck för en tro på den hjälpsökandes förmåga att definiera och hantera sitt problem. Socialarbetarna menade att det behov som uttrycktes ofta var en önskan om att bli stärkt och bekräftad i det som görs rätt.

I analysen framgår att en viktig del i uppdraget är att stärka den hjälpsökandes egna förmågor och att detta kan behövas vid en viss tid av livet. Tron på individens förmåga att ansvara för sin situation blir framträdande när en av socialarbetarna beskriver att det är viktigt att stötta de val som redan gjorts. Detta förhållningssätt beskrivs av Askheim & Starrin (2007) och Eide & Eide (2006) som empowerment, vilket innebär att stärka den hjälpsökandes egna förmågor och främja dennes självständighet. Den hjälpsökande ansvarar själv för sin situation och socialarbetaren förväntas respektera dennes bedömning av sitt behov och de val denne gjort.

Detta ligger i linje med Baumans (2002) uttryck för den samtida utvecklingen i individualismens anda.

7.3 Att hitta en balans

Under denna rubrik framhålls vilka premisser som gäller för mötet mellan socialarbetare och den hjälpsökande. Nedan görs en ansats att belysa kraven socialarbetare har att förhålla sig till. Dessa utgörs av förväntningar om att kunna möta ett varierande behov och värna individens självbestämmande och integritet, samt säkerställa verksamhetens rättssäkerhet.

7.3.1 Ett förutsättningslöst möte

Serviceinsatsen föregås inte av utredning och den hjälpsökande kan välja att vara anonym i mötet och registreras inte. I citaten nedan beskriver socialarbetarna hur det går till inför första mötet med den hjälpsökande.

”Föräldrar ringer själva hit och säger hej, jag har problem med mitt barn. Okej, vi bokar en tid. Vi utforskar inte så mycket på telefon.” (Informant 1)

”Jag har inga krav på att jag måste ta upp det här eller det här, utan väldigt förutsättningslöst möta en människa och höra hur den tänker” (Informant 2)

Ovan beskriver socialarbetarna att de förutsättningslöst möter den hjälpsökande vid första tillfället och att problematiken synliggörs först då, vilket beskrevs som en utan förtjänsterna med serviceinsatserna. Socialarbetarna beskrev serviceinsatserna som väldigt öppna och med låg tröskel, vilket problematiseras i citaten nedan.

”Eftersom vi bemöter dem på ett ganska öppet sätt så bara kommer en berättelse, och då kan man säga att det här låter jätteallvarligt och jättejobbigt, det här måste du få mer hjälp med. Kan vi tillsammans göra en ansökan om mer hjälp.” (Informant 2)

Ovan ges exempel på att serviceinsatsers ingång medförde att de hjälpsökande ibland hade större problematik och gick utöver deras uppdrag på service. Detta framhölls dock som positivt, då socialarbetarna menade att de hade möjlighet att vägleda folk vidare, och att vissa behövde en låg tröskel för att sedan kunna få mer omfattande insatser. I citaten nedan berättar socialarbetarna om anmälningsplikten.

”Då var han så att här kommer man och söker hjälp och sen anmäler ni.” (Informant 2)

”Så krasst så skulle man ju sitta där och säga ja nu är det så här att du vet det, men om du berättar någonting för mig nu som jag tycker är anmärkningsmärkt så, om du inte går med på bistånd så kommer jag göra en anmälan på dig. Alltså det vore ju det mest etiskt riktiga, att då vet de förutsättningarna, hur många tror ni skulle komma, om man börjar rada upp det så?” (Informant 4)

Ovan synliggörs hur den hjälpsökandes förväntningar inte alltid motsvarade den hjälp socialarbetare hade möjlighet att erbjuda utifrån serviceinsatsers angivna ramar och lagrum, och att de ibland var tvungna att göra en orosanmälan. Detta kan förstås som en följd av att de diffusa riktlinjerna inte klargör vad en serviceinsats rymmer och inte, vilket kunde medföra att den hjälpsökandes problematik hade större omfattning och behövde tillgodoses med andra medel. Socialarbetarna menade att ansökan om mer hjälp oftast skedde i samråd med den hjälpsökande, men ibland upplevde socialarbetarna att det väckte frustration. En utförlig beskrivning om vad som omfattas av anmälningsplikten menade några av socialarbetarna skulle kunna hindra de hjälpsökande från att berätta om sin egentliga problematik och därmed få adekvat hjälp.

I analysen ges uttryck för att förutsättningslöst möta den hjälpsökande, vilket medför att socialarbetarna ibland stöter på problematik som går utanför deras uppdrag. Handlingsutrymmet krymper i dessa situationer, då de lagrum och riktlinjer socialarbetaren har att förhålla sig till anger att de bör göra orosanmälan, eller slussa vidare den hjälpsökande. Beskrivningen ligger i linje med Svensson m.fl. (2008), vilka menar att handlingsutrymmet skapas i mötet med klienten. I det förutsättningslösa mötet framgår att socialarbetarna har ett ansvar med tanke på sitt handlingsutrymme och sin profession, vilket även lyfts i en artikel av Svensson (2011). Socialarbetarens dilemma är att kunna på bästa möjliga sätt förena klientens olika förväntningar med uppdragets riktlinjer, samt förhålla sig till lagrummen. Detta ligger i linje med Lipskys (2010) problematisering av gräsrotsbyråkratens position, som poängterar att kunskap och organisationens resurser är viktiga verktyg för att hantera denna position. Socialarbetarna gav uttryck för detta dilemma, men såg inga större problem med det vilket kan bero på deras gedigna erfarenhet och kunskap, i linje med Lipskys (2010) resonemang.

7.3.2 Generella råd på individuella problem

Några av socialarbetarna angav att serviceinsatsen skulle vara generellt utformad och de påtalade svårigheter att avgöra var gränsen mellan generell och individuell går. Vissa menade att insatsen skulle utgå från ett förutbestämt innehåll för att säkerställa att den var generell. Detta problematiseras av socialarbetarna i citaten nedan.

”Innan vi ändrade på det här, så har dom ju kunnat få formulera och prata fram det vi ska hjälpa dom med. Men ska vi köra det så här rent allmänt, då kommer ju givetvis det utrymmet bli sämre. Eller bli mindre.” (Informant 4)

”Människors värld ser ju inte riktigt ut så att vi kan få in den i boxar.” (Informant 5)

Ovan beskriver socialarbetarna hur de upplever den generella utformningen av insatsen som begränsande för den hjälpsökandes möjligheter att påverka insatsens innehåll. De menar även att en sådan utformning blir ett hinder i deras arbete och begränsar deras möjligheter att forma insatsen, samt utföra vad de anser är ett gott jobb. I citatet nedan framhåller socialarbetaren betydelsen av att ge individuella råd.

”Får jag träffa den här familjen vid 10 gånger kanske, så kommer jag kunna hjälpa dom. Men då måste jag kanske gå ner på individnivå och titta och ge konkreta tips som passar just dom eller att när dom får prata med mig får dom ett annat perspektiv på det kanske [...] Där tror jag ju att man ju hade kunnat göra väldigt, väldigt mycket bättre, bra jobb. Fort och kort och snabbt.” (Informant 4)

Ovan framgår att socialarbetaren tror sig kunna vara mer behjälplig gentemot de hjälpsökande ifall socialarbetaren gavs möjlighet att individanpassa det praktiska arbetet. Vidare beskrev socialarbetaren hur det kan finnas ett behov av att få individuella råd, då den hjälpsökande ibland redan sökt råd och stöd hos närstående. Socialarbetaren belyste även svårigheter med generella råd och menade att dessa behövde vara väldigt omfattande för att passa in på den hjälpsökandes problematik.

I analysen framgår att socialarbetarna upplever sig begränsade av att insatsen ska vara generellt utformad. Detta underminerar det resonemang Evans och Harris (2004) för, gällande att fler riktlinjer och regler kan öka handlingsutrymmet. Socialarbetarna menar att den hjälpsökande ibland har behov av att få hjälp på individnivå, vilket insatsens ramar och lagrum inte tillåter. Detta blir problematiskt då socialarbetarna upplever att de inte kan tillgodose den enskildes behov. Detta ligger i linje med Lipskys (2010) resonemang om gräsrotsbyråkratens dilemma, som belyser svårigheter med att förena den enskildes behov med organisationens riktlinjer.

7.3.3 Styrning och kontroll

Socialt arbete har under en tid präglats av försök att rättsäkra verksamheter genom utvärderingar och uppföljning. Serviceinsatser omfattas inte av sådana krav och hjälpsökande kan vara anonyma och registreras inte, vilket socialarbetarna uttryckte som positivt då det främjade den enskildes integritet. I citatet nedan berättar socialarbetaren om svårigheter att se effekter av serviceinsatser.

”Alltså man kan ju måla upp en bild av vad som hade kunnat hända. Men det hade ju dröjt väldigt länge innan hon kommit till bistånd [...] Vi vet ju inte vad som hade hänt om vi inte hade gjort det.”(Informant 4)

Ovan påtalas att det är svårt att se vad som hade kunnat hända ifall den hjälpsökande inte fått hjälp via serviceinsatsen och belyser svårigheten att se effekten av tidiga insatser. Detta framgår även av citaten nedan, som vidare belyser vikten av tidiga insatser.

”Det är hela den här byråkratiseringen, man tror att det ska bli effektivt. Man ska bevisa att man gör något. Serviceinsatser är ju så, har du bara träffat en människa? men vad hjälper det då? Håller man bara på med kodning kanske man inte möter människan.” (Informant 2)

”Därför är det ju bra att vi får ha service, för det som är light och dom som kan söka själva [...] Då behöver man inte göra den omvägen.” (Informant 5)

I resonemangen som förs ovan påvisas svårigheten att kontrollera och effektivisera socialt arbete. I det övre citatet uttrycker socialarbetaren en frustration över byråkratiseringen och menar att denna syftar till kontrollera arbetet. Detta kan förstås som att socialarbetaren upplever att det finns en misstro gentemot yrkesgruppens expertis. Socialarbetarna gav uttryck för att utredningar ofta är tidkrävande och överflödiga när det gällde mindre problematik, vilken kan tillgodoses genom serviceinsatser. Socialarbetaren uttrycker nedan en frustration över hur utvecklingen av serviceinsatserna i Linköping fått konsekvenser för deras arbete.

”En människa dör under en gravsten, sen ska alla gravstenar i hela Sverige fästas. (suck) Och konsekvensen i andra änden blir att folk inte kan söka hjälp och inte får rätt hjälp. Om 5 år blir det säkert så att ni måste väl fatta att ni inte bara kan trycka in folk i program, och då går det tillbaka till individuella insatser” (Informant 2)

Socialarbetaren ger ovan uttryck för att kontroll och rättsäkerhet prioriteras på bekostnad av människors behov. Exemplet synliggör hur socialarbetares arbetsförhållanden påverkas av diskurser i samhället.

I analysen urskiljs svårigheter att kontrollera och detaljstyra socialt arbete. Socialarbetarna menar att serviceinsatser är svåra att se effekter av och utvärderas inte. Serviceinsatsen är även utformad på ett sådant sätt att den hjälpsökande kan vara anonym och äger rätten att definiera och avgöra om och i så fall vilken hjälp denne behöver. Ansvar och kontrollen ligger i första på den hjälpsökande som ansvarar för sin situation och konsekvenserna av sina val. Detta påvisar hur föreställningar om ett rättvist samhälle, där kontroll och byråkrati ska säkerställa allas lika behandling, hamnar i konflikt med en individualistisk samhällsutveckling där individens självbestämmande och integritet står i fokus. Detta ligger i linje med den samhällsförändring som uttrycks av Bauman (2002) och redogörs i Svenssons (2011) artikel.

7.4 Socialtjänstens roller

Under detta övergripande tema lyfts socialarbetarnas vilja att förändra socialtjänstens rykte och bristande kunskap från omgivningen utgör hinder. Här framhålls ingången och tillgängligheten som viktiga incitament i strävan att uppmana målgruppen att vilja och våga söka hjälp innan problemen blir för stora.

7.4.1 Socialtjänstens rykte

Socialarbetarnas påtalade att det var viktigt att finnas på olika arenor utifrån ett helhetstänk och hoppas nå en större målgrupp. För att kunna vara behjälpliga där behovet finns är det nödvändigt att vara mobila, samt ha ett stort utbud och kunna erbjuda olika typer av

hjälpinsatser inom serviceuppdraget. I citaten nedan berättar socialarbetarna om socialtjänstens rykte och marknadsföring som ett centralt inslag i verksamheten.

”Det är ju så att det finns någon typ av rädsla att socialtjänsten tar ens barn, alltså man vågar inte söka hjälp hos socialtjänsten” (Informant 5)

”Just nu har vi en informationsturné, där vi åker runt och informerar om oss och att vi finns.” (Informant 1)

Ovan belyser socialarbetaren att det förekommer föreställningar och en rädsla från allmänheten som uppfattar socialtjänsten som hotfull. Det blev därför viktigt att påvisa hur socialtjänsten även fyller andra funktioner och kan vara behjälpliga på många olika sätt, varpå de marknadsför sig på olika arenor för att visa att de finns och att hjälpen finns att söka. En del socialarbetare påtalade svårigheter med marknadsföring och menade att många fortfarande inte var medvetna om att serviceinsatser finns att tillgå. I citaten nedan berättar socialarbetarna om att deras verksamhet inte alltid ses som en del av socialtjänsten.

”Det är lätt att komma hit och att vi också att vi jobbar på det här sättet, vi är ju också socialtjänsten fast vi har fria rammar. Vi skriver inga journaler eller dokumenterar ingenting eller så.” (Informant 3)

”Framför allt i en familj där hon satte sig på tvären för hon inte ville blanda in socialtjänsten som jag då jobbar för. Men det ser dom inte.” (Informant 4)

Ovan framgår att vissa av dem som sökte serviceinsatsen inte var medvetna om att verksamheten var en del av socialtjänsten. De förkom att hjälpsökande ibland visade motstånd när det kom på tal att blanda in andra delar av socialtjänsten eller göra en utredning. I citatet nedan berättar socialarbetaren om sin roll som anställd inom en myndighet.

”Jag tänker att vi också är ett ansikte utåt för kommunen. Att vi ska vara representanter för myndighetssverige och så vidare.” (Informant 5)

Ovan ges uttryck för att socialarbetaren upplevde att en viktig del av uppdraget är att figurera som representant för samhället genom att sprida ett gott rykte och skapa förtroende gentemot myndighetsinstanser.

I analysen framhålls socialtjänstens rykte som ett hinder för att nå målgruppen, det blir därför viktigt att marknadsföra sig på olika arenor för att avdramatisera det stigmatiserande i att behöva söka hjälp hos socialtjänsten. Betydelsen av marknadsföring påvisas i en studie av Negash & Maguire-Jack (2015), vilka understryker att föräldrar upplever det som en skyddande och stöttande faktor i sitt föräldraskap ifall de har kännedom om och närhet till socialt arbete. Socialarbetarna beskriver även svårigheter gällande marknadsföring och de upplever att allmänheten inte har god kännedom om serviceinsatsers existens. Markström (2009) framför i sin studie att medborgarna finner det svårt att hitta information om vilken

hjälp som finns att tillgå i form av serviceinsatser. Ytterligare ett uppdrag som socialarbetarna uttryckte var att företräda samhället och myndighetsinstanser i mötet med människor, vilket ligger i linje med Lipskys (2010) beskrivning av gräsrotsbyråkratens representativa uppdrag.

7.4.2 Tillgänglighet och förebyggande arbete

Socialarbetarna påtalade tillgänglighet och förebyggande åtgärder som viktiga inslag i verksamheterna. Samtliga socialarbetare menade att det var viktigt att kunna ha det första mötet kort efter att den hjälpsökande tagit kontakt. I citaten nedan berättar socialarbetarna om betydelsen av att vara lättillgängliga.

”Vi träffar nästa generation och dom är ju jätteviktiga för barn och ungas levnads- och uppväxtvillkor.” (Informant 2)

”Och så känner dom sig lyssnade på, den där människan i andra änden kan träffa mig i övermorgon och jag får komma hit med en gång. Alltså dom tycker ju om en innan dom ens träffat en bara för att den, att vi har den möjligheten [...] Även om det bara är rent tidsmässigt. Att dom får tid.” (Informant 4)

Ovan belyses att tillgängligheten spelade roll för den hjälpsökandes upplevelse av att bli uppmärksammas och lyssnad på. Detta menade socialarbetarna även var av betydelse för den hjälpsökandes drivkraft, samt gynnade relationen och tilliten. I citaten nedan beskriver socialarbetarna en strävan att nå ut i ett tidigt skede och avdramatisera behovet av hjälp.

”Vi vill visa att det inte är så farligt att söka hjälp, sök tidigt” (Informant 2)

”Nästan så att dom kan komma från gatan och knacka på och hej kan ni hjälpa till. Det ska vara lätt och att det ska vara, att det är mänskligt att få bekymmer i familjen att det händer oss alla.” (Informant 3)

”Det är att dom, att man jobbar med aktuella problemet direkt. Dom får komma in snabbt, i ett tidigt skede och förhoppningsvis bli hjälpta snabbt”(Informant 4)

Socialarbetarna belyser ovan att det finns ett behov av att erbjuda lättillgänglig hjälp till människor med mindre omfattande problematik. De uttryckte en förhoppning om att människor ska våga och vilja söka hjälp tidigt. Serviceinsatsers låga tröskel framhölls då som något betydelsefullt och eftersträvansvärt för att nå denna målgrupp.

I analysen framgår vikten av att medvetandegöra målgruppen om hjälpens tillgänglighet för att uppmuntra familjer att våga och vilja söka hjälp innan problemen blir för stora. Socialarbetarna uttrycker en vilja av att vara behjälpliga i ett tidigt skede för att kunna ge familjen verktyg att lösa sin situation innan problemen blivit så omfattande att de behöver mer hjälp. De strävade efter att stärka familjers resurser och färdigheter för att främja deras

självständighet, vilket överensstämmer med Askheims (2007) beskrivning av hur empowerment kan praktiseras. Familjerna kunde med lite stöttning lösa sin situation med egna krafter, innan den inte längre var hanterbar. Ökad tillgänglighet och närhet beskrivs även i en studie av Forkby & Larsson (2007) som ett av motiven gällande utveckling av serviceinsatser. Socialarbetarna belyste att den fria utformningen av uppdraget som en förtjänst, detta då den möjliggör för dem att vara mobila och erbjuda varierande och lättillgänglig hjälp. Markströms (2009) studie lyfter att de hjälpsökande upplever serviceinsatser som lättillgängliga och värdesätter detta.

8 Diskussion

Studien syftar till att undersöka vilka svårigheter och förtjänster serviceinsatser medför, samt vilken betydelse organisationsstrukturen har för socialarbetarens handlingsutrymme. Vidare görs en ansats att sätta serviceinsatser i en större samhällelig kontext och lyfta socialarbetarnas röster gällande förväntningar och farhågor kring serviceinsatsers framtid.

8.1 Organisationsstrukturens betydelse för socialarbetarens handlingsutrymme

Under intervjuerna med socialarbetarna påvisade samtliga svårigheter att specificera sitt uppdrag och vilka riktlinjer de hade att förhålla sig till. I bearbetningen av det insamlade materialet kunde dessa dock senare utläsas och socialarbetarna gav då uttryck för ett komplext uppdrag med många aspekter. Bland annat kunde utläsas att marknadsföring, vägledning och att finnas på olika arenor var delar av uppdraget, samt att figurera som representant för samhället och myndigheter. Övergripande menade samtliga att det som främst kommer att reglera uppdraget var lagstiftningen. I övrigt gavs en diffus beskrivning av riktlinjerna för serviceinsatser och några utav socialarbetarna kunde inte definiera några specifika riktlinjer. Några socialarbetare framhöll tidsomfattningen som en riktlinje som reglerade serviceinsatsen, dock fanns tvetydigheter gällande vad som låg till grund för riktlinjen och varifrån den kommit. Ett fåtal angav att insatsen skulle vara generellt utformad och inte individanpassad. En annan aspekt av uppdraget som gavs uttryck för var att bemöta den hjälpsökande som medmänniska och vara behjälplig utifrån professionen. Det blev tydligt framträdande att dessa föreställningar påverkade deras beskrivningar om uppdraget, och det ligger i linje med Lipskys (2010) beskrivning av gräsrotsbyråkratens uppdrag. Resultatet indikerar att socialarbetarna uppfattar uppdragets riktlinjer som diffusa och ospecificerade. Vidare uttrycktes att deras chefer inte hade för avsikt att detaljstyra socialarbetarnas praktiska arbete. I linje med Forkby och Larssons (2007) slutsats konstateras med bakgrund av detta att socialarbetarna tilldelats ett större ansvar av chefer och förväntas göra korrekta bedömningar i linje med rådande praxis. Detta kan vidare ligga till grund för socialarbetarnas självständiga hållning, vilket överensstämmer med Isaksons (2014) resultat som påvisar betydelsen av att erhålla legitimitet från chefer och ledning. En slutsats av detta är att de diffusa riktlinjerna gagnar socialarbetarnas möjligheter att forma uppdraget i linje med deras föreställningar om ett gott jobb. Detta är förenligt med Svenssons (2011) beskrivning av socialt arbete, vilken menar att en hög grad av autonomi är betydelsefull för att kunna utföra uppdrag i linje med yrkesetiska och moraliska implikationer. Det ospecificerade uppdraget och de diffusa riktlinjerna visade sig ha betydelse för socialarbetarnas handlingsutrymme. Socialarbetarna menade sig ha stora möjligheter att påverka uppdragets utformning och innehåll, vilket upplevdes som positivt. Detta överensstämmer inte med Evans och Harris (2004) slutsats att fler regler ökar handlingsutrymmet. Socialarbetarna uttryckte tvärt om, att fler regler och riktlinjer skulle minska deras handlingsutrymme. Till hjälp att hantera handlingsutrymmet hade de sin kunskap och erfarenhet, vilka urskildes som viktiga verktyg för att göra korrekta bedömningar och anpassa insatsen efter den hjälpsökandes behov. Detta stämmer överens

med Svenssons m.fl. (2008) beskrivning av hur kunskapsbasen påverkar handlingsutrymmet. Vidare belyser författarna hur handlingsutrymmet skapas i mötet med klienten vilket även blev framträdande i vår studie. Den hjälpsökandes delaktighet och inflytande visade sig ha en central betydelse i mötet, vilket Payne (2005) understryker är väsentligt ur en yrkesetisk aspekt. Den hjälpsökandes förväntningar beaktades när socialarbetarna utformade insatsen. Socialarbetarna gav även uttryck för att i största möjliga mån göra detta tillsammans med den hjälpsökande utifrån var denne befann sig. Svensson (2011) drar slutsatsen att ett större handlingsutrymme medför ett större ansvar, vilket delvis är förenligt med vår slutsats. Vårt resultat indikerar att socialarbetarna ålagts ett stort ansvar från chefer och ledning, men det yttersta ansvaret förskjuts från socialarbetare till den hjälpsökande. Dennes delaktighet, frivillighet och självständighet medför ett större ansvar för relationen, vilket överensstämmer med Markströms (2009) beskrivning av den relationella maktförskjutningen mellan hjälpsökande och socialarbetare.

8.2 Förtjänster och svårigheter med serviceinsatser

Samtliga socialarbetare betonade serviceinsatser i positiv bemärkelse och gav uttryck för att vara tillfreds med sitt arbete, vilket ligger i linje med Markströms (2009) beskrivning. Framträdande incitament som urskildes från socialarbetarnas redogörelser var tillgänglighet, mobilitet, samt den hjälpsökandes delaktighet, valfrihet och frivillighet. En slutsats var att insatsens utformning och ingång var av betydelse för relationen och den hjälpsökandes motivation. Socialarbetarna menade att det var förtjänstfullt att kunna ge en snabb hjälp med det konkreta problemet direkt, utan att behöva göra omfattande och tidskrävande utredningar. De påtalade vikten av att stötta och stärka någon under en viss tid av livet, samt att tillvarata den hjälpsökandes egna förmågor för att främja dennes självständighet. Detta förhållningssätt socialarbetarna gav uttryck för, motsvarar beskrivningen av empowerment (Askheim, 2007; Eide & Eide, 2006). Problematiken hos de som sökte sig till serviceinsatser var varierande då socialarbetarna mötte människor under förutsättningslösa förhållanden. Socialarbetarna gav uttryck för en strävan att serviceinsatser skulle ha en låg tröskel och underlätta för människor att våga och vilja söka hjälp. En konklusion var att de som fick hjälp genom serviceinsatser hade minde problematik och var relativt resursstarka, varpå empowerment var förtjänstfullt att tillämpa. I de fall problematiken inte var inom ramen för serviceinsatser kunde socialarbetarna vägleda dessa vidare till adekvat hjälp. Socialarbetarna såg även fördelar med att inte behöva dokumentera och menade att de kunde ägna mer tid åt direktkontakt med de hjälpsökande.

De svårigheter socialarbetarna påtalade gällde främst att serviceinsatser inte utvärderas och uppföljs. Svensson (2011) menar att begränsad insyn och diskretion medför svårigheter att kontrollera vad som egentligen görs och vilka effekter detta får. Några av socialarbetarna påtalade att det var svårt att släppa ärenden där den hjälpsökande inte kom tillbaka, vilket ger uttryck för den relationella maktförskjutningen som tidigare angetts. En slutsats blir att den hjälpsökande har fått mer makt i och med dennes självbestämmande och valfrihet, vilket ligger till grund för den maktlöshet socialarbetaren beskriver. Vidare lyfte socialarbetarna även att socialtjänstens rykte hindrade människor från att ta kontakt. Detta resulterade i att socialarbetarna arbetade mycket med marknadsföring för att förändra ryktet. Trots

marknadsföring upplevde socialarbetarna att många fortfarande inte var medvetna om serviceinsatsers existens, vilket överensstämmer med Markströms (2009) resultat angående medborgarnas kritik. Vikten av marknadsföring belyses också i Negash och Maguires-Jacks (2015) resultat. Insatsen riktar sig till alla som anser sig vara i behov av sådan, och den hjälpsökandes förväntningar gällande innehållet varierade. Detta kan förstås som en följd av insatsens diffusa riktlinjer och ospecificerade innehåll. Socialarbetarna menade att detta i vissa fall resulterade i besvikelse och frustration hos den hjälpsökande. Vidare uttrycktes vissa svårigheter att delge information i mötet om anmälningsplikten. Några av socialarbetarna befarade att detaljerad information om denna kunde utgöra ett hinder för den hjälpsökande att berätta om sitt problem eller fortsätta uppsöka verksamheten. Socialarbetarna upplevde att de i vissa fall kunde begränsas av serviceinsatsens tidsomfattning, då det ibland kunde ta tid att hitta och identifiera det underliggande problemet. Några utav socialarbetarna upplevde den generella utformningen av serviceinsatsen som ett hinder och menade att det var svårt att ge generella råd på individuella problem, samt att veta var gränsen går mellan individuell och generell hjälp. En socialarbetare påtalade att riktlinjen innebar att mötet behövde inkludera väldigt mycket för att passa in på den hjälpsökandes problematik. En konklusion gällande den generella utformningen är att den kan medföra svårigheter att möta och uppmärksamma den hjälpsökandes egentliga behov, då insatsen inte får vara individanpassad. Slutligen bör kunskapens och erfarenhetens betydelse poängteras. Den kan ha legat till grund för att socialarbetarna inte gav uttryck för andra svårigheter än de som lyfts ovan, med tanke på Forkby och Larssons (2007) slutsats gällande kunskap och erfarenhet som viktiga redskap för att kunna hantera ansvaret och göra korrekta bedömningar.

8.3 Serviceinsatser som samhällsfenomen

Statens makt över den enskilde har över tid kommit att ifrågasättas och har följts av påtryckningar gällande individens rätt att vara fri och självständig. Dessa influenser har påverkat socialt arbete och socialarbetares profession i hög utsträckning och återses bland annat i 1 kap 1 § i Socialtjänstlagen (SFS 2001:453), vilken fastslår att individens självbestämmanderätt och integritet ska bejakas och respekteras. Serviceinsatsers framväxt och utformning kan förstås som ett svar på samtida samhällsdiskurser om en fri och självständig individ och genomsyras av begrepp som delaktighet, brukarinflytande och empowerment. Socialarbetarens förhållningssätt och praktik präglas av dessa, vilka förutsätter att människor vill och kan förändra sin situation (Eide & Eide, 2006; Askheim, 2007). Detta förhållningssätt härleder problematiken till den enskildes förmågor och bortser från de strukturella villkor som omger individen. Kritik som tidigare riktats mot samhällsstrukturer har ersatts av kritik mot individen, vilket även påvisas i Baumans (2002) resonemang om individualismen. Serviceinsatser beskrivs som en ansats att utjämna makten mellan socialarbetare och hjälpsökande (Forkby & Larsson, 2007; Markström, 2009; Ardell, 2008). Utformningen ger hjälpsökande friheten att välja huruvida de vill erhålla hjälpen. Den hjälpsökandes integritet och självbestämmande framhävs på bekostnad av rättssäkerhet, då avsaknaden av dokumentation och registrering medför svårigheter att kontrollera och följa upp insatsen. Utvärdering av socialtjänsten problematiseras i Lindgren (2014a) vilken belyser

svårigheter att göra sanningsenliga slutsatser av komplexa verksamheter som inte inbegriper ett självklart samband mellan orsak och verkan. Den relationella maktförskjutningen medför att den hjälpsökande åläggs ansvaret för att erhålla hjälp, vilket är problematiskt då vissa som har behov av hjälp kanske inte är starka nog att bära det ansvaret. I Forkby & Larssons (2007) studie hävdas att serviceinsatser främst nyttjas av relativt resursstarka medelklassfamiljer. I de fall den hjälpsökandes resurser är begränsade och problematiken för omfattande hänvisas till annan hjälp. Behovet anses då inte kunna tillgodoses genom att stärka den egna förmågan. Detta är förenligt med Baumans (2002) resonemang om att individualismen sker på bekostnad av samhällets mellan- och bottenkikt och slår hårdast mot de resurssvaga.

8.4 Serviceinsatsers framtid

Högsta förvaltningsdomstolens domslut (mål nr 7309-15 och mål nr 7308-15) har vid tiden för genomförandet av föreliggande studie slagit fast att serviceinsatser inte får individanpassas utan att föregås av individuell behovsprövning. Domsluten behandlar hemtjänstinsatser för äldre samt stöd i boendet för personer med psykisk funktionsnedsättning, men det framhålls i en publikation (Inspektionen för vård och omsorg, 2016-05-11) att besluten även är applicerbara på andra områden inom socialtjänsten. Rättsprocessens betydelse för serviceinsatser omarbetning var framträdande under intervjuerna och många av socialarbetarna uttryckte farhågor inför förändringsprocessen. Denna aspekt var något som tillkom och inte låg i linje med studiens syfte och frågeställningar, vi fann det dock nödvändigt att lyfta socialarbetarnas röster angående detta. Vi upplevde att ämnet låg socialarbetarna varmt om hjärtat och de hyste förhoppningar om att serviceinsatsens innehåll även fortsättningsvis ska kunna utformas tillsammans med den hjälpsökande. En av socialarbetarna uttryckte att serviceinsatsen möjliggjorde ett förutsättningslöst möte och att det gynnade respekten för människan mittemot. Socialarbetarna uttryckte farhågor om att insatsen skulle kontrolleras och styras till att bli mer fyrkantig, då det pågår diskussion om att varje möte skulle utgå från färdiga teman. Socialarbetarna menade att denna utveckling skulle medföra svårigheter att uppmärksamma den egentliga problematiken, samt att deras handlingsutrymme och den hjälpsökandes påverkansmöjligheter skulle begränsas.

Förslag till fortsatta studier

Det vore intressant att genomföra en studie om serviceinsatser om några år för att synliggöra utvecklingen då den för närvarande är under omdaning. Vidare skulle det vara relevant att genomföra en studie gällande hjälpsökandes upplevelse av delaktighet, ansvar och inflytande. Mot bakgrund av kunskap och erfarenhetens betydelse för handlingsutrymmet vore det intressant att genomföra en studie med socialarbetare som inte har lika lång erfarenhet.

9 Referenslista

Ardell, L-L. (2008). *Från bistånd till service. En studie om organisationens betydelse för utvecklingen av arbetsätt*. FoU Rapport 45:2008. Linköping: FoU i centrum.

Askheim, O. P. & Starrin, B. (2007). Empowerment – ett modeord?. I Askheim, O. P. & Starrin, B. (red.). *Empowerment i teori och praktik*. 1:3. uppl. Malmö: Gleerups, ss. 9-17.

Askheim, O. P. (2007). Empowerment – olika infallsvinklar. I Askheim, O. P. & Starrin, B. (red.). *Empowerment i teori och praktik*. 1:3. uppl. Malmö: Gleerups, ss. 18-32.

Bauman, Z. (2002). *Det individualiserade samhället*. Göteborg: Daidalos.

Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. 1:14. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Danermark, B., Ekström, M., Jakobsen, L. & Karlsson, J. C. (2003). *Att förklara samhället*. 2:9. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Eide, T. & Eide, H. (2006). *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Einarsson, C. & Hammar Chiriack, E. (2002). *Gruppobservationer: teori och praktik*. 1:14. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Evans, T & Harris, J. (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work*. Vol. 34 (6), ss. 871-895.

Evans, T. (2010). Professionals, managers and discretion critiquing street level bureaucracy. *British Journal of Social Work*. Vol. 41(2), ss. 368–386.

Forkby, T. & Larsson, L. (2007). *Serviceinsatser inom socialtjänsten. Perspektiv, inriktning och utsatta barns skydd*. FoU Rapport 5:2007. Göteborg: FoU i Väst.

Giddens, A. (1997). *Självet och samhället i den senmoderna epoken*. Göteborg: Daidalos AB.

Herz, M., Kamali, M., Lalander, P., Mattsson, C., Perband, M., Perez, E., Sernhede, O. & Svensson, I. (2013, 12 Nov). Socialarbetaren ska se till individens rätt. [Elektronisk] *Svenska dagbladet (SvD)*. Tillgänglig: <http://www.svd.se/socialarbetaren-ska-se-till-individens-ratt> [2016-05-04]

Hjerm, M. & Lindgren, S. (2014). Metod och metod – jag vill ju förstå samhället?. I Hjerm, M., Lindgren, S. & Nilsson, Marco. (red.) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. 2. uppl. Malmö: Gleerups, ss. 13-27.

Inspektionen för vård och omsorg (2016-05-11). *Linköpings kommun måste ändra sin handläggning av socialtjänstinsatser*. [Elektronisk] Stockholm. Tillgänglig: <http://www.ivo.se/nyheter/2016/linkopings-kommun-maste-andra-sin-handlaggning-av-socialtjanstinsatser/> [2016-05-22]

Isaksson, C. (2014). Skolkuratorers handlingsutrymme – gränser, legitimitet och jurisdiktion. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Vol. 1, ss. 47-66.

Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2014). *Hur moderna organisationer fungerar*. 4 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lindgren, L. (2014a). *Nya Utvärderingsmonstret om kvalitetsmätning i den offentliga sektorn*. 2:2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lindgren, S. (2014b). Kvalitativ analys. I Hjerm, M., Lindgren, S. & Nilsson, Marco. (red.) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. 2. uppl. Malmö: Gleerups, ss. 31-41.

Lindgren, S. (2014c). Tematisering. I Hjerm, M., Lindgren, S. & Nilsson, Marco. (red.) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. 2. uppl. Malmö: Gleerups, ss. 63-71.

Lindh, E. (2015, 19 Maj). Slopa krångliga beslut om stöd och bistånd. [Elektronisk] *Dagens samhälle*. Tillgänglig: <http://www.dagenssamhalle.se/debatt/slopa-krangliga-beslut-om-stoed-och-bistand-15751> [2016-04-29]

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation.

Madsen, B. (2006). *Socialpedagogik: integration och inklusion i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur.

Markström, A-M. (2009). *Serviceinsatser inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, möjligheter och dilemma*. FoU Rapport 52:2009. Linköping: FoU i centrum.

Negash, T. & Maguire-Jack, K. (2015). *Do Social Services Matter for Child Maltreatment Prevention?: Interactions between Social Support and Parent's Knowledge of Available Local Social Services*. *Journal of Family Violence*. ss. 1-9.

Payne, M. (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Proposition 1979/80:1. *Om socialtjänsten*. Stockholm: Socialdepartementet. [Elektronisk] Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/om-socialtjansten_G3031 [2016-03-15]

Rønning, R. (2007). Brukarmedverkan och empowerment – gammalt vin i nya flaskor?. I Askheim, O. P. & Starrin, B. (red.). *Empowerment i teori och praktik*. 1:3. uppl. Malmö: Gleerups, ss. 33-47.

SFS 1980:620. Socialtjänstlagen. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 1991:900. Kommunallagen. Stockholm: Finansdepartementet.

SFS 2001:453. Socialtjänstlagen. Stockholm: Socialdepartementet.

Smith, J. A. & Osborn, M. (2007). *Interpretative Phenomenological Analysis*. London: Sage, ss. 53-80.

Socialstyrelsen. (2015). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

SOU 2005:34. *Socialtjänsten och den fria rörligheten*. [Elektronisk] Stockholm: Socialdepartementet. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/rattsdokument/statens-offentliga-utredningar/2005/05/sou-200534/> [2016-04-16]

SOU 2008:131. *Föräldrastöd - en vinst för alla. Nationell strategi för samhällets stöd och hjälp till föräldrar i deras föräldraskap*. [Elektronisk]. Stockholm: Socialdepartementet. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/contentassets/e48e18fd326e48a4892aefd0f311b873/foraldrastod---en-vinst-for-alla-sou-2008131> [2016-05-12]

SOU 2009:68. *Lag om stöd och skydd för barn och unga*. [Elektronisk] Stockholm: Socialdepartementet. Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/rattsdokument/statens-offentliga-utredningar/2009/07/sou-200968/> [2016-04-13]

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. 1:4. uppl. Stockholm: Natur och Kultur.

Svensson, L. G. (2011). Profession, organisation, kollegialitet och ansvar. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Vol. 18(4), ss. 301-319.

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2. uppl. Stockholm: Liber.

Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Presentation

Kort om oss och studien
Intervjuns upplägg
Samtycke

Fakta om informanten

Vilken utbildning har du?
Hur lång erfarenhet av socialt arbete har du totalt? Service? Bistånd?

Verksamhetens utveckling av serviceinsatser

Hur länge har din verksamhet jobbat med insatser i form av service? (Hur började det? Vad var motiven? Upplever du att utvecklingen har motsvarat motiven?)
Hur hittar målgruppen er?
Är insatserna tillräckliga för att möta behovet?

Service

Vad innebär det att jobba med ärenden på service enligt dig?
Hur skiljer sig serviceinsatser från biståndsinsatser i mötet med klienten?
Hur upplever du att formen för insatsen påverkar ditt arbete?
Hur upplever du att formen för insatsen påverkar klientrelationen?
Vad ser du för positiva effekter av serviceinsatser i klientarbetet? Kan du ge exempel?
Vad ser du för svårigheter med formen för insatsen i klientarbetet? Kan du ge exempel?
Vilka förväntningar upplever du att klienten har?
När upplever du ditt jobb som meningsfullt?

Organisation

Hur definierar du ditt uppdrag?
Vilka riktlinjer har du i ditt uppdrag? (Vem eller vart kommer dessa ifrån? Hur är dessa definierade?)
Hur upplever du dina riktlinjer?
Vad krävs från organisationen/chefer och medarbetare för att du ska känna att du har möjlighet att göra ett bra jobb?
Görs någon uppföljning eller utvärdering av insatser som ges i form av service?

Handlingsutrymme

Hur upplever du dina möjligheter att påverka uppdragets utformning? Kan du ge exempel?
Finns en samsyn på arbetsplatsen för hur serviceinsatserna ska ges? (Vilket uttryck tar de?
Tror du att det får betydelse för klienten vem de möter?)
Kan du berätta om en situation när du känner att riktlinjerna du tidigare beskrivit hindrat dig i ditt arbete?
Har du även exempel på en situation där du känt att riktlinjerna har varit till gagn i ditt arbete?

Till socialarbetare som jobbar med serviceinsatser till barn och familj

Informationsbrev

Vi heter Lovisa och Anna och är studerande på socialpedagogiska programmet vid Högskolan Väst, Trollhättan. Vi gör nu vårt examensarbete i socialt arbete och socialpedagogik. Vi avser skriva en kandidatuppsats som syftar till att undersöka hur socialarbetare upplever sitt arbete med olika typer av familjestöd i form av service, det vill säga insatser som ges utan behovs- och biståndsprövning. Tanken är att ta del av upplevelser och erfarenheter gällande vilka svårigheter och förtjänster denna form av insats medför.

Studien ska baseras på forskningsintervjuer med socialarbetare som är verksamma inom området. För att undersöka detta behöver vi därför komma i kontakt med dessa. Intervjun beräknas ta cirka 1 timme och kommer delvis utgå från förutbestämda frågor. För att underlätta bearbetningen av informationen och säkerställa att den återges korrekt kommer vi använda redskap för ljudupptagning.

Största möjliga konfidentialitet eftersträvas i undersökningen. Detta innebär att deltagare och arbetsplats avidentifieras, samt att inga obehöriga får ta del av materialet. Materialet förstörs i samband med godkänd uppsats. Deltagare i studien får möjlighet att läsa transkriptet och lämna kommentarer. Självklart får du ett exemplar av uppsatsen när den är färdigställd.

Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta ditt deltagande. Gällande tid och plats för intervjun får du gärna komma med förslag, vi har tänkt genomföra intervjuerna veckorna 15-17.

Ditt deltagande är betydelsefullt för oss och vi ser fram emot att höra från dig.

Tack på förhand!

Har du frågor är du varmt välkommen att kontakta oss eller vår handledare.

Vänliga hälsningar Lovisa och Anna

Lovisa Näslund
lovisa.naslund@student.hv.se
Telefon nr: xxx

Anna Samuelsson
Anna.samuelsson.4@student.hv.se
Telefon nr: xxx

Handledare,
Anna Johansson, lektor i sociologi
Anna.johansson@hv.se

Informerat samtycke

Bilaga 3

- Jag bekräftar att jag delgetts information om studiens syfte
- Jag ger mitt samtycke till deltagande i studien
- Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag har möjlighet att avsluta min medverkan när helst jag önskar, utan närmare motivering
- Jag tillåter att materialet jag bistår med förvaras och hanteras av studieansvariga

Datum _____

Deltagarens namnteckning _____ Namnförtydligande _____

Undertecknad har informerat ovanstående deltagare om studiens syfte, samt erhållit dennes samtycke till deltagande

Datum _____

Namnteckning _____ Namnförtydligande _____

Högskolan Väst
Institutionen för individ och samhälle
461 86 Trollhättan
Tel 0520-22 30 00 Fax 0520-22 30 99
www.hv.se