

”Makten visar sig redan vid den första foten man sätter i receptionen, då man kliver in på vår planhalva”.

En kvalitativ studie om hur socialsekreterare inom försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienter.

**Författare:** Josefin Cakar & Khaton Barkho

**Handledare:** Maria Andersson Vogel

Stockholms Universitet

Institutionen för socialt arbete

Socionomprogrammet

Examensarbete, 15 hp

VT 19



**Stockholms**  
universitet

## **Förord**

Vi vill börja med att rikta ett stort tack till alla socialsekreterare som trots ett högt arbetstempo valde att avsätta en del av sin värdefulla tid för att dela med sig av sina upplevelser och erfarenheter. Utan er medverkan hade denna studie inte varit möjlig. Vidare vill vi rikta ännu ett stort tack till vår handledare Maria Andersson Vogel som har givit oss ovärderlig vägledning, konstruktiv kritik, inspiration och framför allt en motivation som har hjälpt oss att hålla studiens glöd vid liv. Slutligen vill vi tacka våra respektive familjer och vänner som tålmodigt har fått stå ut med oss under denna period - ni är bäst!

**Titel:** ”Makten visar sig redan vid den första foten man sätter i receptionen, då man kliver in på vår planhalva”.

*En kvalitativ studie om hur socialsekreterare inom försörjningsstödsenheten upplever att yrkesrollen och maktpositionen påverkar mötet med klienten.*

**Title:** "The power is already evident at the first foot you put in the reception, when you step into our side of the area".

*A qualitative study on how the social worker within the social assistance unit experience that their professional role and their position of power affect the client meeting.*

**Authors:** Josefin Cakar and Khaton Barkho

**Wordcount:** 15943

## **Abstract**

Our study aims to examine how the social workers at the social assistance unit experience that their professional role and their position of power can have an impact on the client meeting.

To be able to answer the purpose of the study, we have chosen to conduct five qualitative interviews with experienced social workers within the social assistance unit.

The results of the study show that the social workers are limited in their work as they must relate to the organization's laws and guidelines which in turn creates a limited discretion. The results highlight limitations that may arise in the meeting and what improvements that can be made to achieve a more equal meeting. The conclusions that can be drawn from our study are that factors such as lack of time, lack of language skills and the client's knowledge of their rights and obligations can limit the meeting. We can draw the conclusions that this creates a complex professional role for the social worker as they must satisfy the client's needs but also represent the organization. We can state that the social worker's professional role in combination with their position of power can have an impact in the client meeting.

**Keywords:** *social worker, social assistance, power, client meeting, discretion, laws and guidelines.*

**Nyckelord:** *socialsekreterare, försörjningsstöd, makt, klientmöte, handlingsutrymme, lagar och riktlinjer.*

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>6</b>
1.1 Problemformulering .....	7
1.2 Syfte .....	8
1.3 Frågeställningar .....	8
1.4. Begreppsdefinitioner .....	8
<b>2. Tidigare forskning .....</b>	<b>9</b>
2.1 Forskningsfältet .....	9
2.2 Socialsekreterarens yrkesroll .....	9
2.3 Socialsekreterarens handlingsutrymme .....	10
2.4 Makt inom organisationen .....	11
2.5 Sammanfattning av tidigare forskning .....	12
<b>3. Teoretiskt perspektiv .....</b>	<b>13</b>
3.1 Makt .....	13
3.2 Gräsrotsbyråkrater .....	15
<b>4. Forskningsmetod .....</b>	<b>16</b>
4.1 Metodval .....	16
4.2 Urval .....	17
4.3 Planering och genomförande .....	17
4.4 Transkribering och dataanalys .....	19
4.5 Etiska överväganden .....	20
4.6 Trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet .....	21
4.6.1 <i>Trovärdighet</i> .....	21
4.6.2 <i>Pålitlighet</i> .....	21
4.6.3 <i>Överförbarhet</i> .....	22
4.7 Litteratursökning .....	22
4.8 Metoddiskussion .....	23
<b>5. Resultat och analys .....</b>	<b>24</b>
5.1 Presentation av respondenter .....	24
5.2 Presentation av resultat .....	25

5.3 Tema 1: Organisationens riktlinjer och reglers påverkan på socialsekreterarens arbete.....	25
5.4 Tema 2: Socialsekreterarens makt gentemot klienten.....	28
5.5 Tema 3: Begränsningar i mötet.....	30
5.6 Tema 4: Förbättringar för att nå ett bättre möte.....	32
5.7 Analys .....	33
<b>6. Diskussion .....</b>	<b>44</b>
<b>7. Slutsatser.....</b>	<b>47</b>
<b>8. Referenser .....</b>	<b>49</b>
<b>9. Bilagor.....</b>	<b>51</b>
9.1 Bilaga 1 – Intervjuguide.....	51
9.2 Bilaga 2 – Informationsbrev .....	53
9.3 Bilaga 3 - SamtyckeskraV .....	54

## 1. Inledning

I det svenska samhället finns det dagligen invånare som hamnar i akuta situationer och svårigheter och som är i behov av hjälp. I Sverige har alla medborgare en grundläggande rättighet att söka skydd, hjälp eller stöd för att nå en skälig levnadsnivå och leva under säkra förhållanden vilket framhävs i svensk lag i bland annat 1 kap, 1 § Socialtjänstlagen (SFS 2001:453):

*“Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet”.*

En stor mängd av de individer som hamnat i akuta svårigheter är de individer som befinner sig utanför en ekonomisk grundtrygghet och som inte kan tillfredsställa sina grundläggande behov. Dessa invånare har rätt att ansöka om försörjningsstöd. Försörjningsstöd är ett ekonomiskt bidrag som man har rätt att ansöka om på försörjningsstödsenheten som tillhör socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2013).

Billquist (1999) antyder att individen har rätt till att ansöka om försörjningsstöd när de inte har möjlighet till självförsörjning. Billquist (1999) förklarar dock att klienten kan uppleva sig själv som ett misslyckande då man tvingas söka hjälp och stöd hos hjälpande professioner och organisationer. När en individ vänder sig till socialtjänsten menar Skau (2007) att människan inte längre har ett ansvar över de beslut som kommer att tas gällande situationen, utan att man nu istället blir ett föremål för myndighetsutövarnas handlingar och beslut. I mötet med socialsekreteraren får klienten en mer passiv roll där socialsekreteraren nu besitter makten att göra bedömningar och ta beslut som kommer påverka klienten negativt eller positivt (Skau, 2007).

Socialsekreteraren arbetar med service och uppdrag från en offentlig organisation som följer lagar, regler och riktlinjer (Hydén, 1996; Stranz, 2007). Att tillhöra en myndighet som arbetar utifrån lagstiftning är att inneha makt. Den makt som socialsekreteraren besitter handlar inte bara om att de är myndighetsutövare, utan även att de är utbildade med kompetens och kunskap om den utsatta klientens situation (Sandström, 2008).

Socialsekreterarens huvuduppdrag på försörjningsstödsenheten är att utreda och bedöma den enskildes rätt till ekonomiskt bistånd. Att låta en myndighetsperson ta beslut som kan vara gynnande eller missgynnande för en individs liv, bidrar till att makten hos socialsekreteraren ökar och makten hos klienten minskar. Detta bidrar till att det uppstår en maktasymmetri i mötet mellan socialsekreteraren i sin myndighetsroll och klienten i sin utsatta roll (Socialstyrelsen, 2013).

## 1.1 Problemformulering

Mot ovanstående bakgrund framkommer det att makten mellan klienten och socialsekreteraren blir ojämn. I tidigare forskning som vi har läst har man i stor utsträckning fokuserat på vem som besitter makten i mötet mellan socialsekreterare och klient snarare än hur makten används. I vår studie har vi därför valt att lägga mindre fokus på att analysera *vem* som har en makt, utan istället lägga ett större fokus på *hur* socialsekreterarna i sin yrkesroll använder sin makt samt hur den kan påverka mötet med klienter. Vår studie blir därför viktig och betydelsefull då vi kommer undersöka hur socialsekreterare genom egna erfarenheter och upplevelser använder sin makt i klientmötet.

Det har under en längre tid studerats om socialsekreterarens makt gentemot klienten. Under de senaste åren har dock intresset vuxit för att studera brukarinflytandet i mötet, där intresset har ökat för att undersöka hur mötet och maktfördelningen mellan en klient och en socialsekreterare kan bli mer jämlik. Trots att det finns ett intresse att studera hur makten i mötet mellan socialsekreterare och klient kan fördelas mer jämlikt, finns det få studier som påvisar hur man kan gå tillväga för att nå det jämlika mötet. Det saknas även studier kring hur socialsekreteraren genom sina erfarenheter och upplevelser föreställer att man kan bidra till att nå ett mer jämlikt möte med klienterna. Vi anser att det är av intresse att undersöka maktasymmetrier i mötet mellan klient och socialsekreterare samt öka kunskapen om hur man kan nå ett mer jämlikt möte. I vår studie vill vi lyfta fram socialsekreterarnas röster och upplevelser vilket kan bidra till en ökad kunskap och förståelse om hur man inom försörjningsstödsenheten kan arbeta för att skapa ett mer jämlikt möte mellan klient och socialsekreterare där maktfördelningen inte blir lika påtaglig och ojämn.

## 1.2 Syfte

Syftet med studien är att genom socialsekreterarnas egna berättelser undersöka hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienter.

## 1.3 Frågeställningar

- Hur upplever socialsekreterarna att de kan använda sin makt i mötet med klienter som söker försörjningsstöd?
- Hur arbetar socialsekreterarna för att försöka stärka brukarens inflytande i mötet?
- Vilka möjligheter och hinder kan socialsekreterarna stöta på i mötet med klienten utifrån organisationens förutsättningar och villkor?

## 1.4. Begreppsdefinitioner

### **Socialsekreterare:**

Det är anställda tjänstemän inom socialtjänsten som utreder rätten till stöd och insatser. På försörjningsstödsenheten utreder socialsekreterarna rätten till ekonomiskt bistånd och hjälper klienterna att bli självförsörjande. Socialsekreterare kontrollerar, kommunicerar och bedömer rätten till sociala insatserna (Svensson, et al. 2008).

### **Ekonomiskt bistånd:**

Ett bidrag som utdelas av socialtjänsten till personer som av olika skäl inte kan tillgodose sina egna behov. Rätten till ekonomiskt bistånd regleras i SoL 4 kap 1 § (Socialstyrelsen, 2013).

### **Socialtjänstlagen (SoL):**

Lagen som styr hur arbetet inom socialtjänsten ska utföras. SoL är en ramlag som främjar människors ekonomiska och sociala trygghet. Enligt SoL ska den enskilde som är i behov av hjälp, behandlas med respekt och ha självbestämmanderätt inom ärendet (SFS 2001:453).

### **Klient:**

En klient är en brukare som får stöd eller insatser genom att regelbundet möta anställda som



arbetar inom socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2013). Studiens respondenter har valt att använda begreppet klient och därför har vi också valt att använda detta begrepp i vår studie.

## **2. Tidigare forskning**

### **2.1 Forskningsfältet**

Den tidigare forskningen som vi har valt att belysa i vår studie har sammanställts och kategoriserat in i en temaindelning som består av tre övergripande teman. De centrala teman som vi har valt att belysa är: *socialsekreterarens yrkesroll*, *socialsekreterarens handlingsutrymme samt makt inom organisationen*. Vi har sammanställt vår tidigare forskning tematiskt för att få en vetenskaplig överblick av socialsekreterarens yrkesroll, handlingsutrymme och makt i mötet med klienter.

### **2.2 Socialsekreterarens yrkesroll**

Socialsekreterarens yrkesroll formas utifrån flera faktorer i socialsekreterarens arbete. De faktorer som utformar yrkesrollen är bland annat socialsekreterarens egna erfarenheter och upplevelser i sitt privata liv som har bidragit till en viss kunskap i dennes yrke (Weinsjö, 2008). Weinsjö (2008) beskriver även i sin studie att yrkesrollen utformas med hjälp av sociala samspel och relationer i yrket och i arbetet. Ytterligare en faktor som utformar yrkesrollen är att man som nybörjare inom yrket introduceras in i organisationens villkor och krav vilket i sin tur skapar en struktur på arbetsplatsen (Weinsjö, 2008).

Hydén (1996) antyder att det finns olika faktorer som påverkar hur en socialsekreterare tar beslut gällande klienter som är i behov av ekonomiskt bistånd. Socialsekreteraren representerar en organisation vilket innebär att de är myndighetsutövare som arbetar utifrån politiska krav. En faktor som alltså påverkar socialsekreterarens beslut är de politiska kraven som socialsekreteraren måste förhålla sig till i sitt arbete (Hydén, 1996). Hydén (1996) poängterar att socialsekreteraren hamnar i ett underläge gentemot organisationen som de representerar då de måste förhålla sig till de politiska besluten i arbetet. Socialsekreteraren måste följa riktlinjer och krav om hur de ska bedöma och besluta i ärenden som rör ekonomiskt bistånd vilket påverkar deras yrkesroll. Hydén (1996) antyder att en socialsekreterare inte handlägger ärenden på liknande sätt under sin tid som yrkesverksam, då

han menar att en större erfarenhet inom yrket bidrar till att man i större utsträckning kommer att förhålla sig till organisationens strukturer och normer.

Det som blir tydligt utifrån Weinsjös (2008) och Hydéns (1996) studier är att de faktorer som påverkar yrkesrollen kan uppfattas och tolkas olika beroende på vilka erfarenheter och upplevelser en socialsekreterare besitter. Det kan vara problematiskt att socialsekreterarna tolkar sitt handlingsutrymme olika då detta i sin tur leder till att man bedömer klientens behov på olika sätt. Detta anser vi kan vara en brist i socialsekreterarens professionalitet då det kan uppstå situationer där socialsekreterarens kunskapsbas och erfarenheter kan ha en påverkan på om klienten får sina behov tillgodosedda eller inte.

### **2.3 Socialsekreterarens handlingsutrymme**

Stranz (2007) beskriver tjänstemän som arbetar inom organisationer som gräsrotsbyråkrater. Gräsrotsbyråkraterna ska representera organisationen med service som omgärdas av regler och lagar. En socialsekreterare som arbetar på försörjningsstödsenheten är en gräsrotsbyråkrat som gör bedömningar gällande ekonomiskt bistånd som ska tilldelas till klienter (Stranz, 2007). Socialsekreterarna på försörjningsstödsenheten har ett stort handlingsutrymme med möjligheter att göra egna tolkningar av riktlinjer och lagar som baseras på arbetsuppgifter, egna upplevelser och individuella ståndpunkter (Stranz, 2007). I ett möte mellan en klient och en socialsekreterare finns det många faktorer som kan bidra till hur socialsekreteraren tolkar sitt handlingsutrymme och hur man som socialsekreterare väljer att handlägga ett ärende (Stranz, 2007).

Socialsekreterarens handlingsutrymme påverkas av organisationens lagar och riktlinjer (Byberg, 2002). Byberg (2002) beskriver i sin studie att en organisation med mindre struktur bidrar till en större frihet i socialsekreterarens arbete. Socialsekreterare som arbetar i en mindre strukturerad organisation har ett större handlingsutrymme med större möjligheter till eget inflytande i sitt arbete (Byberg, 2002). I en välstrukturerad organisation påvisas det dock vara en lägre arbetsbelastning (Byberg, 2002). Byberg (2002) förtydligar att en organisations riktlinjer och normer i form av exempelvis budgetering och krav, påverkar socialsekreterarens handlingsutrymme i bedömningar och beslut. Ett mer begränsat handlingsutrymme resulterar i ett mer strukturerat och sammanhängande arbete för socialsekreteraren (Byberg, 2002).

Utifrån Stranz (2007) och Bybergs (2002) resultat blir det tydligt att det kan skapas en instabilitet i socialsekreterarens arbete och yrkesroll då alla socialsekreterare inte har lika mycket erfarenhet inom yrkesrollen och därför kommer göra olika tolkningar i sitt handlingsutrymme. Detta kan i sin tur resultera i att socialsekreterarnas arbete i form av bedömningar och beslut kan komma att se olika ut.

## **2.4 Makt inom organisationen**

Åkerström Andersen (2007) beskriver hur det kan skapas olika sorters kontrakt mellan staten och samhällets invånare. Kontraktet syftar till att klienten ska få en motivation till att ändra ett beteende med hjälp av en socialsekreterare. När en invånare väljer att frivilligt ingå i ett kontrakt med staten innebär det alltså att klienten är redo att förändras invändigt i sig själv samtidigt som man är redo att förändra ett beteende (Åkerström Andersen, 2007). Åkerström Andersen (2007) förklarar att tanken kring ett kontrakt är att det ska upprättas av två parter som har en jämlik position. Det som alltså uppstår i upprättandet av dessa kontrakt är att socialsekreteraren och klienten inte ligger på ett jämlikt plan då socialsekreteraren har ett maktöverläge gentemot klienten. Trots att kontrakten är frivilliga för klienten, kan klienten påverkas negativt i sin livssituation om de får ett missgynnande beslut av socialsekreteraren. Detta kommer inte att påverka socialsekreteraren, vilket tyder på att maktförhållandet mellan klienten och socialsekreteraren i kontrakten inte är jämlik (Åkerström Andersen, 2007).

Organisationer som arbetar med att granska och övervaka individer besitter en makt (Billquist, 1999). Billquist (1999) påpekar att makt enligt Foucault inte är en egenskap som en individ besitter, utan att makt uppstår när individer kommer i kontakt med varandra genom sociala relationer. Det kan vara allt från en synlig makt till en osynlig makt. För att kunna undersöka makten mellan individerna måste man kolla på sammanhanget och resurserna som individerna har till sitt förfogande för att avgöra hur makten är fördelad mellan dem (Billquist, 1999). Billquist (1999) beskriver att Foucault undersöker hur makten utspelar sig på organisationer med hjälp av att kolla på organisationens fysiska miljö och uppdelningar. Foucault menar att det utövas en kontroll och övervakning när den fysiska miljön består av låsta dörrar som bara exempelvis socialsekreterare får gå igenom (Billquist, 1999). Detta bidrar till klienten blir kontrollerad i rummet där man inte kan röra sig fritt. Socialsekreteraren som representerar organisationen har en kontroll över klienten som befinner sig i ett underläge (Billquist, 1999). Vidare beskriver Billquist (1999) att Foucault poängterar att makt

även kan uttrycka sig genom tid. Med tid menar Foucault att klienten måste boka en tid för att kunna träffa socialsekreteraren med syfte att få hjälp. Organisationen utövar även en makt gentemot klienten genom att det finns krav och villkor som måste uppfyllas och följas för att en klient ska få en insats beviljad. Dessa krav och villkor som kan vara allt ifrån administrativa krav som exempelvis telefontider, till regler och lagar som måste uppfyllas av klienten, har en påverkan på hur makten kommer att fördelas i mötet och i relationen mellan en klient och en socialsekreterare (Billquist, 1999).

Makt kan utövas genom att en handläggare har en övervakning över en annan individ. Den klient som är övervakad hamnar i ett maktunderläge (Svensson, 2001). Makten innebär att handläggaren, som också är övervakaren, har en kontroll över den övervakade som är klienten (Svensson, 2001). Svensson (2001) beskriver Foucaults förklaring om att när det uppstår en makt, uppstår det även ett motstånd. Makten och motståndet uppstår i ett samspel med varandra. När en individ skapar en relation med en socialsekreterare, uppstår en makt (Svensson, 2001).

Makten som uppstår i samspelet mellan individen och socialsekreteraren tas även upp i föregående diskuterad studie av Billquist (1999). Billquist (1999) menar likt Svensson (2001) att när en relation och ett samspel mellan en klient och socialsekreterare skapas, så utformas även en makt dem emellan. Skillnaden på Billquist (1999) och Svenssons (2001) syn på makt är att Svensson (2001) beskriver att makten kan förekomma även om den inte är synlig i mötet. Mötet mellan en klient och en myndighetsutövare omfattar klientens beskrivningar av sina problem och socialsekreterarnas beskrivningar av lösningar. Detta bidrar till att båda parterna medverkar i mötet och utifrån samspelet tillsammans skapar man en relation som gör att makten mellan parterna till stor del blir osynlig (Svensson, 2001).

## **2.5 Sammanfattning av tidigare forskning**

De viktigaste resultaten som framkommit i den tidigare forskningen som vi har lyft fram tyder på att socialsekreterarens yrkesroll till stor del utformas genom organisatoriska krav och villkor som socialsekreteraren förväntas följa i sitt arbete (Weinsjö, 2008). I den tidigare forskningen påvisas det att de organisatoriska villkoren och kraven kan påverka socialsekreterarens arbete och handläggning både positivt och negativt. Det som framkommer som negativt för socialsekreteraren är att de hamnar i ett underläge gentemot de politiska

besluten och kraven som de måste förhålla sig till i sitt arbete (Hydén, 1996). Det som dock påvisas som positivt utifrån artiklarna är att socialsekreteraren har en möjlighet att göra egna tolkningar av organisationens riktlinjer och strukturer i sitt handlingsutrymme (Byberg, 2002; Stranz, 2007). Den tidigare forskningen har även belyst hur makt kan uppstå när det skapas en relation mellan socialsekreteraren och klienten samt hur makt kan utspela sig i form av övervakning och kontroll i den fysiska miljön men även i relationerna (Billquist, 1999; Svensson, 2001). Forskningen lyfter även fram att det är socialsekreteraren som besitter på makten där klienten hamnar i ett maktunderläge.

Den tidigare forskning som vi har lyft fram är relevant att applicera i vår studie då vi har försökt att nå ut och analysera vad som tidigare har forskats inom ämnet. Den tidigare forskningen som vi har hittat sträcker sig under en längre tidsperiod med några äldre studier och några nyare studier. Trots att detta ämne har analyserats under en längre tid kan vi se att problemet fortfarande är aktuellt då ämnet fortfarande studeras. Den pusselbit som vi vill bidra med är en undersökning av socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av sin yrkesroll och sin makt i mötet med klienterna. I den tidigare forskningen som vi har belyst i vår studie saknas tämligen socialsekreterarens egna upplevelser och berättelser om hur deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienterna. Därför har vi valt att göra en kvantitativ studie för att undersöka socialsekreterares upplevelser och lyfta fram deras berättelser.

### **3. Teoretiskt perspektiv**

I teoriavsnittet kommer vi att presentera studiens teoretiska utgångspunkter som är Michel Foucaults maktteori och Michael Lipskys teori om street-level bureaucracy. Vi kommer senare i vår studie att diskutera och analysera studiens resultat gentemot de teoretiska ramarna för att öka vår förståelse inom ämnet.

#### **3.1 Makt**

Då vi vill undersöka hur socialsekreterarnas makt har en påverkan i mötet med klienter blir Foucaults teori om makt relevant för vår studie. Foucault beskriver att makten utspelar sig hos alla individer och i alla sammanhang.

Foucault betonar att makt inte är en egenskap som en individ besitter, utan att makt uppstår i samband med att en relation uppstår (Billquist, 1999). En maktrelation omfattar en utövning av en makt och ett motstånd. Den individ som har ett överläge och en dominans i relationen kan utöva makt, medans den individ som har ett underläge i relationen kan utöva ett motstånd. Foucault talar om att motstånd i en maktrelation kan omfatta bland annat våldsamhet, impulsivitet samt att vara tillmötesgående (Hörnqvist, 2012).

Foucault förklarar makt som en relation och en aktivitet. Maktrelationen innebär att individer har en social interaktion som han menar är en relation, samtidigt som en individ i relationen utövar en makt gentemot en annan individ, vilket han talar som en aktivitet. Foucaults teori om makt kännetecknas som en dubbelhet då han menar att makten uppstår och utspelar sig i samhällets alla hörn och i alla sociala interaktioner. Foucault menar att det inte finns en kärna i samhället som bidrar till att makten uppstår, utan Foucault beskriver makten som tillgänglig för alla aktörer i samhället med en verkande faktor för att påverka och förändra (Hörnqvist, 2012).

I samhället finns det en makt som utövas med syfte att samhället ska bli disciplinerat och att individerna i samhället ska organiseras utifrån samhällets system och strukturer (Foucault, 2003). Den disciplinära makten innebär att individer organiseras utifrån samhällets strukturer vilket resulterar i ett disciplinerat samhälle. Syftet med en disciplinär makt är att använda tekniker för att föstra och standardisera (Axelsson & Qvarsebo, 2017). Foucault beskriver att när den disciplinerande makten ökar, bidrar det till att den repressiva makten minskar i samhället. Den repressiva makten handlar om att man genomför beslut som är baserade på lagar och regler. Den repressiva makten är kopplat till en passiv lydnad. Det disciplinära samhället är dock mer produktivt där man istället lägger större fokus på normer och organisering av individer i samhället (Hörnqvist, 2012). Foucault förklarar att individerna som organiseras utifrån samhällets system och strukturer kan påminna om ett samhälle med klassystem. Det disciplinerade samhället bevaras med hjälp av makt i form av kontroll och övervakning som tillämpas från högre positioner och ner. Foucault redogör för att maktens funktionalitet är att åstadkomma en ordning i samhället med individer som följer det uppbyggda systemet och strukturen i form av lagar, regler och normer (Foucault, 2003). Maktteknikerna i samhället används för att forma en individ i en önskvärd riktning (Axelsson & Qvarsebo, 2017). Foucault (2003) beskriver att kontroll och övervakning är makttekniker för att forma samhällets individer i en specifik riktning. Den makt som Foucault (2003)

beskriver i form av kontroll och övervakning går att koppla till det sociala arbetet genom att socialsekreteraren i sin yrkesroll har en kontroll och övervakning över sina klienter genom att de kan ställa krav som klienten måste uppfylla för att beviljas insatser. Socialsekreteraren använder en maktteknik för att få klienten i önskvärd riktning, vilket innebär att få klienterna att uppfylla kraven som ställs på dem. Detta enligt Foucault (2003) innebär att besitta en makt. Organisationen som socialsekreteraren representerar besitter dock en makt gentemot socialsekreteraren, då de styr och övervakar socialsekreterarens arbete. Att öka vår förståelse om socialsekreterares makt gentemot klienten, kommer hjälpa oss att återknyta, sammankoppla och diskutera teorin gentemot studiens resultat.

### **3.2 Gräsrotsbyråkrater**

För att vi ytterligare ska kunna skapa en större förståelse i analysen av vår empiri vill vi lyfta fram Lipskys teori om street-level bureaucracy, även kallat för gräsrotsbyråkrater på svenska. Gräsrotsbyråkraterna är tjänstemän i en organisation som ansvarar för någon form av service. Servicen omgärdas av regler och lagar som den anställda måste följa i relationen till klienterna som söker hjälp hos organisationen (Lipsky, 1980). Gräsrotsbyråkrater har en direkt kontakt med medborgarna i sitt arbete och det är gräsrotsbyråkraterna som gör en sökande person till en klient för att bli en del av organisationen (Johansson, 2007). Gräsrotsbyråkrater representerar organisationen och följer organisationens regler och lagar för att kunna hjälpa utsatta individer. Lipsky (1980) beskriver gräsrotsbyråkraterna som individernas kontakt med det politiska styret.

Socialtjänsten betraktas som en byråkratisk organisation och socialsekreterare som gräsrotsbyråkrater som arbetar för organisationen (Lipsky, 1980). Lipsky (1980) förklarar att socialsekreterare som arbetar inom socialtjänsten är gräsrotsbyråkrater som kan påverka individers liv på ett direkt sätt då de fattar beslut om åtgärder som påverkar individens liv positivt eller negativt. Gräsrotsbyråkraterna ska arbeta efter de krav och villkor som verksamheten har, genom att utföra de arbetsuppgifter som organisationen begär (Lipsky, 1980). Socialsekreteraren förväntas i sin yrkesroll att följa och anpassa sitt arbete till den struktur och de villkor som finns, med syfte att bevara organisationen och dess löpande arbete (Lipsky, 1980). Inom försörjningsstödsenheten är det socialsekreterare som omsätter socialtjänstlagens bidragsbestämmelser i relation till klienterna (Stranz, 2007).

Gräsrotsbyråkraten besitter även en roll som innebär att vara lojal gentemot organisationen som man representerar i form av att följa det rättssystem som organisationen har men samtidigt även vara lojal gentemot klienten i form av att tillgodose dennes behov.

Gräsrotsbyråkraten har i sin yrkesroll en direktkontakt med klienterna till skillnad från de högre positionerna i systemet som inte träffar klienterna i ett fysiskt möte. Detta gör att socialsekreterarna hamnar på en gräsrotsnivå där de har en press på att utföra en service gentemot klienten genom att tillgodose dennes behov, samtidigt som de även ska tillgodose organisationens behov genom att förhålla sig till lagarna och riktlinjerna. Lipsky (1980) beskriver dock att gräsrotsbyråkrater har en handlingsfrihet som ger möjligheter till att vara flexibel och visa medkänsla i sitt arbete då man bemöter människor som befinner sig i olika situationer med olika behov. I rollen som gräsrotsbyråkrat är det essentiellt att ha en handlingsfrihet då det är svårt att kunna följa strikta lagar och regler när alla människor man bemöter har olika behov. Trots att det finns en handlingsfrihet i arbetet, menar Lipsky (1980) att gräsrotsbyråkrater är begränsade i sitt arbete då man måste förhålla sig till organisationens lagar och riktlinjer som fastläggs på en högre nivå. Att socialsekreterare på socialtjänsten anses vara en gräsrotsbyråkrat kan innebära att hen har makt över sina klienter som söker hjälp och stöd. Socialsekreterarna försöker utföra gott arbete för klienterna samtidigt som de är styrda av organisationens regler och riktlinjer (Lipsky, 1980).

## **4. Forskningsmetod**

I följande metodavsnitt kommer studiens genomförande och insamlade material att redovisas. Metodavsnittet kommer redogöra för vårt metodval, urval, hur vi har samlat in studiens material, bearbetningen av det insamlade materialet, etiska svårigheter samt trovärdigheten, pålitligheten och överförbarheten i studien. Metodavsnittet kommer även beskriva hur vår litteratursökning har gått till. Slutligen kommer avsnittet att redogöra för metodens styrkor och brister i en metoddiskussion.

### **4.1 Metodval**

Studiens syfte är att genom socialsekreterarnas egna berättelser undersöka hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienten. Vi har valt att genomföra en kvalitativ forskningsstudie med semistrukturerade intervjuer då vi eftersträvar att få fram socialsekreterarnas egna berättelser. Studiens material har analyserats genom en tematisk analys. Den tematiska analysen har gjort



det möjligt för oss forskare att hitta centrala mönster i materialet för att sedan utforma teman som kommer ligga till grund för vår analys (Braun & Clarke, 2006). I vår studie har vi genomfört kvalitativa intervjuer med socialsekreterare som arbetar och har erfarenhet inom försörjningsstödsenheten. En kvalitativ metod är en forskningsstrategi som intresserar sig för hur intervjupersonerna berättar om sina subjektiva upplevelser och erfarenheter. Syftet med en kvalitativ forskningsmetod är att försöka komma åt specifika åsikter och nå en individs egna upplevelser av en social verklighet (Bryman, 2011). Vi anser därav att en kvalitativ ansats med en tematisk analysmetod kommer hjälpa oss att besvara vår studies syfte.

## **4.2 Urval**

För att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar ansåg vi det som lämpligt och relevant att intervjua socialsekreterare som arbetar på försörjningsstödsenheten. Vi började med att vända oss till arbetsplatser som vi har haft kontakt med och arbetat på för att leta efter tillgängliga respondenter till vår studie. Bryman (2011) beskriver vårt urvalsförfarande som ett målstyrt bekvämlighetsurval. Ett bekvämlighetsurval innebär att intervjupersonerna är tillgängliga för forskaren och relativt enkla att få tag i (Bryman, 2011). För att leta efter tillgängliga och intresserade respondenter presenterade vi studiens syfte på arbetsplatsen. Därefter fick vi respons av flera intresserade socialsekreterare som ville delta i vår studie. Socialsekreterarna som visade ett intresse för deltagande i vår studie hade en blandad erfarenhet inom yrkesrollen. Då vi eftersträvade att studiens respondenter skulle ha en erfarenhet på minst tre år sin yrkesroll som socialsekreterare, baserade vi vårt val av studiens fem respondenter på att deras erfarenhet var större än de resterande intresserade socialsekreterarna. De resterande som var intresserade av att delta i studien hade en mindre erfarenhet eller var nyexaminerade inom yrket därav vårt slutliga val av just fem respondenter. Slutligen återstod alltså fem erfarna socialsekreterare som vi valde att genomföra djupintervjuer med. Vårt urval omfattar fem socialsekreterare i åldrarna 26–45 år. När vi hade valt ut studiens respondenter bestämdes tid och plats för intervjuerna. Samtidigt skickades även ett informationsbrev ut till samtliga respondenter för att ge dem information om hur intervjun kommer gå till.

## **4.3 Planering och genomförande**

Vår studie har en utgångspunkt i Kvale & Brinkmanns (2009) sju stadier som ingår i en kvalitativ undersökning. Vi började med att forma studiens syfte som är att genom

socialsekreterarnas egna berättelser undersöka hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienten. För att kunna besvara studiens syfte utformade vi därefter passande frågeställningar. Att forma studiens syfte beskrivs enligt Kvale & Brinkmann (2009) som en kvalitativ studies första stadie. När vi hade ett utformat syfte och frågeställningar började vi planera, strukturera och lägga grunden för våra intervjuer som vi senare skulle genomföra, vilket även kan förklaras som det andra stadiet i en kvalitativ undersökning (Kvale & Brinkmann, 2009). För att besvara studiens syfte valde vi att genomföra kvalitativa intervjuer. Vi valde att genomföra kvalitativa intervjuer för att vi i studien vill lyfta fram socialsekreterarnas detaljrika upplevelser. För att lägga grunden till våra intervjuer utformade vi en semistrukturerad intervjuguide. Vi utformade frågor i den semistrukturerade intervjuguiden som skulle hjälpa oss forskare att förhålla oss till specifika teman under intervjuerna. Fördelen med en semistrukturerad intervjuguide är flexibiliteten att kunna ställa följdfrågor utifrån intervjupersonernas svar och tolkningar (Bryman, 2011). En semistrukturerad intervjuguide ger respondenterna en möjlighet till att svara på frågorna som de önskar (Kvale & Brinkmann, 2009). Då vi eftersträvade att nå respondenternas personliga upplevelser och erfarenheter var en semistrukturerad intervjuguide lämplig för vår studie.

Vid genomförandet av en intervju har miljön en betydande roll (Bryman, 2011). När vi skulle genomföra våra intervjuer var vi därför väldigt noga med att befinna oss i en miljö som inte skulle störa eller påverka intervjun negativt. Fyra av intervjuerna genomfördes i lugna och tysta besöksrum på försörjningsstödsenheten. Den femte intervjun genomfördes på ett kafé, då det var på respondentens önskan. Den femte intervjun påverkades inte negativt av den hektiska miljön då inspelningen var av god kvalité och denna respondentens svar liknade de andra intervjuerna som genomfördes i en lugn miljö. Under genomförandet av intervjuerna deltog båda studiens forskare vilket vi anser som positivt då riskerna för feltolkningar och missad information minskar. Det som vi också anser som positivt med att båda studiens forskare närvarade under intervjuerna är att man kunde stödja och fylla i för varandra om den ena missade att ställa någon viktig fråga eller information.

Vid genomförandet av våra intervjuer började vi med att informera respondenterna om studiens syfte och att intervjun kommer spelas in med deras godkännande. Vidare fortsatte vi informera respondenterna om intervjuens tidsram och att deltagarna har rätt att avbryta när som helst under intervjuens gång eller undvika att svara på frågor som inte känns bekväma då deras

deltagande är helt frivillig. Respondenterna informerades även om att allt material kommer anonymiseras och förstöras efter att det analyserats i vår studie. Efter att all information och alla etiska aspekter presenterades, införskaffade vi ett skriftligt samtycke av respondenten gällande deltagandet och villkoren i studien. Alla intervjuer spelades in med en ljudinspelare av hög kvalitet. Genomförandet av intervjun beskrivs enligt (Kvale & Brinkmann, 2009) som det tredje stadiet i den kvalitativa undersökningen.

#### **4.4 Transkribering och dataanalys**

När vi hade genomfört alla våra intervjuer började vi lägga grunden för analysen av det inhämtade materialet. Vi började med att transkribera de fem inspelade intervjuerna som vi genomförde. Inspelningen av intervjuerna gav oss större möjligheter till att komma ihåg respondenternas berättelser då vi inte kan komma att minnas allt på egen hand (Kvale & Brinkman, 2009). Transkribering innebär att ge talspråket en skriftlig stavning och korrigera ofullständiga ord för att inte förfölja intervjupersonerna. Under vår transkribering har respondenterna identifierats genom påhittade namn i syfte att bevara deras anonymitet (Kvale & Brinkmann, 2009). Kvale & Brinkmann (2009) beskriver att det fjärde stadiet i den kvalitativa undersökningen är när man förbereder och lägger grunden för analys av intervjumaterialet.

När vi hade transkriberat intervjumaterialet påbörjade vi analysen av materialet. Vi genomförde en tematisk analys för att kunna koppla vår insamlade data till studiens syfte. Som ett första steg i analysen av vårt datamaterial började vi med att leta efter centrala koder som upprepats ett flertal gånger i vårt datamaterial (Kvale & Brinkmann, 2009). Kodning av materialet har använts för att kunna analysera studiens kvalitativa data och skapa en ordning av innehållet med centrala upprepade begrepp eller meningar som kan besvara studiens syfte. Vi identifierade koder och hittade likheter och mönster i materialet. Alla gemensamma koder placerades i kategorier som sedan utvecklades till teman. Utifrån vår bearbetning av koderna utvecklades slutligen fyra övergripande teman i vår studie. Tema nummer två som framställs i resultatet kommer att besvara studiens första frågeställning. Tema fyra kommer hjälpa till att besvara studiens andra frågeställning och en kombination av tema nummer ett och tre kommer besvara studiens tredje frågeställning. Varje tema förstärktes med citat från intervjuerna för att ge läsaren ett exempel på materialet som vi har använt i vår forskning (Kvale & Brinkmann, 2009). När vi slutligen hade identifierat centrala koder och utvecklat

övergripande teman utifrån det insamlade materialet menar Kvale & Brinkmann (2009) att man befinner sig på det femte stadiet i en kvalitativ undersökning.

I studiens senare avsnitt kommer vi att presentera analysen av det insamlade materialet. Vi har analyserat hur studiens övergripande teman kan kopplas till den tidigare forskning och de teoretiska perspektiven som studien lyfter fram. Vi har använt oss utav en tematisk analysmetod för att utforma teman utifrån upprepade begrepp och meningar som återkommer i vårt datamaterial (Kvale & Brinkmann, 2009). Utifrån studiens resultat och analys kommer vi slutligen att kunna dra slutsatser som kommer besvara studiens syfte och frågeställningar. Att analysera materialet beskriver Kvale & Brinkmann (2009) som det sjätte och sjunde stadiet i en kvalitativ ansats.

#### **4.5 Etiska överväganden**

I vår forskningsstudie har vi som forskare valt att skydda respondenternas identitet och deltagande i studien. Vi har därav utgått från de fyra etiska huvudkraven enligt Vetenskapsrådet (2002) forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. De fyra forskningsetiska principerna som vi har förhållit oss till är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002).

För att förhålla oss till informationskravet har vi i ett utskickat informationsbrev till respondenterna tydliggjort och beskrivit studiens syfte och hur deras deltagande i studien kommer se ut (se bilaga 2). Vi kunde förhålla oss till samtyckeskravet genom att vi inhämtade ett skriftligt medgivande från intervjupersonerna om sitt deltagande innan intervjun påbörjades (se bilaga 3). Vi kunde även förhålla oss till konfidentialitetskravet då respondenterna anonymiserats och materialet avidentifierats där informationen inte kan kopplas till respondenterna eller deras arbetsplats. Vi har inte valt att skriva ut vilken stadsdelsförvaltning som respondenterna arbetar på då vi vill garantera respondenterna anonymitet. Vi har endast benämnt att de arbetar på försörjningsstödsenheten vilket är relevant information för vår studie. För att förhålla oss till nyttjandekravet informerade och tydliggjorde vi för respondenterna att det insamlade materialet endast kommer användas till vår studie för att därefter raderas och inte finnas tillgängligt för någon annan. Vår färdigställda studie kommer finnas tillgänglig för respondenterna att läsa.

För att undvika ytterligare etiska svårigheter har vi valt att inte intervjua klienter trots att det skulle vara av intresse att studera ett klientperspektiv. Det kan anses vara oetiskt att gå in i personliga och känsliga situationer hos klienter då de ofta befinner sig i en utsatt situation. Vi har därav valt att intervjua professionella socialsekreterare för att fördjupa vår förståelse av socialsekreterarens yrkesroll och maktposition.

## **4.6 Trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet**

### ***4.6.1 Trovärdighet***

Trovärdigheten i en studie mäter hur relevant studiens resultat är för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar (Kvale & Brinkmann, 2009). Trovärdigheten grundar sig på att forskningsfrågorna kan besvaras genom den valda analysstrategin och metoden. För att höja studiens trovärdighet valde vi att vända oss till respondenter som skulle kunna besvara studiens syfte och frågeställningar på bästa sätt därav vårt valt av socialsekreterare på försörjningsstödsenheten. Trovärdigheten i vår studie ökade enligt Kvale & Brinkmann (2009) när vi samlade in detaljerade svar om socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter. Vår studies trovärdighet ökade ytterligare när vi kunde dra slutsatser utifrån studiens resultat och analys som slutligen besvarade studiens syfte. För att ännu öka trovärdigheten i studien har vi återkopplat resultaten till studiens respondenter med syfte att få deras synpunkter på resultaten. Att återkoppla till respondenterna innebär att vi kan undvika misstolkningar, egna åsikter eller reflektioner vilket ökar studiens trovärdighet.

### ***4.6.2 Pålitlighet***

Inom den kvalitativa metoden handlar pålitligheten om hur tillförlitlig studien är. Tillförlitligheten inom kvalitativa studier handlar om att man kan göra en bedömning för studiens slutsatser. När samma mätinstrument ger samma resultat vid ett annat tillfälle så har undersökningen en hög grad av tillförlitlighet (Bryman, 2011). I vår studie har vi kunnat höja pålitligheten genom att redogöra för en detaljerad och tydlig beskrivning av hur vi har gått tillväga för att samla in det empiriska materialet. Detta kan öka möjligheterna till att genomföra en liknande studie med liknande slutsatser. Det som dock kan vara en svaghet med kvalitativa intervjuer och semistrukturerade intervjuguider är att man ställer olika följdfrågor till respondenterna som är baserade på deras svar och upplevelser. De flexibla följdfrågorna

bidrar till att det kan bli svårt att genomföra en exakt likadan studie då frågorna baseras på respondentens svar.

### **4.6.3 Överförbarhet**

Överförbarhet avser hur studiens resultat kan vara överförbart till andra situationer och individer (Kvale & Brinkmann, 2009). Överförbarhet innebär att resultat kan generaliseras till andra sammanhang där studien inte har varit aktuell samt till en annan grupp än den som har studerats (Bryman, 2011). I vår studie kommer resultaten att begränsas vid överföringen till andra grupper eller andra sammanhang då vi har intervjuat ett begränsat antal socialsekreterare. Det kan vara svårt att generalisera resultaten till en större population då andra socialsekreterare inom socialtjänsten kanske inte har liknande upplevelser av sin yrkesroll och maktposition som våra respondenter har. Vi tycker dock att våra resultat kan vara överförbara till andra situationer genom en analytisk generalisering. En analytisk generalisering innebär att man gör en grundlig bedömning av överförbarheten från en situation till en annan genom en analys av likheter och olikheter. Den analytiska generaliseringen genomförs när man gör en väl överlagd bedömning om vilka av studiens resultat som kan bidra med vägledning för vad som kan uppstå i en annan situation (Kvale & Brinkmann, 2009). Det som talar för att vår studie kan överföras till liknande sammanhang och individer är att alla fem intervjuer var överensstämmande med likande svar och utsagor av samtliga respondenter.

## **4.7 Litteratursökning**

Det som inspirerade oss till vår studie var att vi båda genomförde vår verksamhetsförlagda utbildning på socialtjänsten varav en av oss på försörjningsstödsenheten. Vi kom genomgående snabbt fram till att vi hade ett intresse av att studera socialsekreterarens yrkesroll och maktposition gentemot klienten. Vi läste även en hel del avhandlingar och uppsatser som berörde socialsekreterarens yrkesroll och makt i mötet med klienter. För att hitta relevanta artiklar och studier använde vi databaserna Google Scholar, Diva Portal samt Libris via Stockholms universitetsbibliotek. De centrala nyckelbegrepp och sökord som vi använt oss utav är bland annat: *socialtjänsten, organisation, gräsrotsbyråkrat, socialsekreterare, myndighetsperson, försörjningsstödsenheten, makt, klient, handlingsutrymme, lagar och riktlinjer*. Med hjälp av att bland annat kombinera de centrala nyckelbegreppen i sökningarna har vi påträffat relevanta artiklar och studier som går att

applicera och koppla till vår studie. Under vår sökprocess har vi även varit tvungna att göra en avgränsning. Socialtjänsten är en bred organisation med många olika enheter och socialsekreterare, därav har vi valt att avgränsa oss till att endast undersöka socialsekreterare på försörjningsstödsenheten i vår studie. Den litteratur som vi har använt oss utav har vi hittat med hjälp av tidigare kurslitteratur under socionomutbildningen, där fokus på litteraturen har legat inom området för socialt arbete. Vi har även använt oss av lagboken 2018 där vi har hittat relevanta lagrum till vår studie med stöd i Socialtjänstlagen. Vi har även tagit del av den elektroniska källan [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se) för att hitta relevant information till vår studie.

#### **4.8 Metoddiskussion**

Vi valde att använda oss utav en kvalitativ forskningsmetod i form av kvalitativa intervjuer för att få en djupare förståelse av socialsekreterarnas egna upplevelser och erfarenheter. Det som kan anses problematiskt med en kvalitativ undersökning är att respondenternas berättelser är subjektiva vilket kan ha en inverkan på de resultat som studien lyfter fram (Bryman, 2011). Det kan även anses problematiskt att dra allmänna konklusioner utifrån en kvalitativ studie då man kan ställa frågor till intervjupersoner som baseras på dennes svar och tankesätt. Detta kan ha en inverkan på trovärdigheten i resultaten. Ännu en kritik mot en kvalitativ undersökning kan vara att studiens resultat inte går att generalisera till en hel population då man gör ett urval och endast intervjuar ett bestämt antal personer. Det som dock är positivt med en kvalitativ metod är att man får ta del av intervjupersonernas detaljrika berättelser och upplevelser. Ännu en fördel med vårt val av att genomföra kvalitativa intervjuer i vår studie var att vi hade möjlighet att träffa intervjupersonerna i en fysisk intervju och i en ostörd miljö vilket kunde påverka våra intervjutolkningar. Vi kunde avläsa deras kroppsspråk och göra en ytterligare tolkning. Trots att en av intervjuerna inte genomfördes i ett tyst och lugnt rum som de resterande fyra intervjuerna, anser vi att det inte påverkade vår studies resultat då samtliga respondenternas utsagor var sanningsenliga. Det som även kan ha påverkat studien är att vi forskare är studenter som har intervjuat professionella och erfarna socialsekreterare. Vi upplevde dock att våra respondenter använde sig av ett tydligt språk genom hela intervjun trots att de benämnde myndighetsbegrepp. Vi anser att våra respondenter var tillmötesgående och tydliga i deras svar vilket underlättade för oss att förstå, vilket kan ses som en fördel.

Ahrne och Svensson (2015) betonar att det kan uppstå svårigheter med att analysera upplevelser då man som forskare endast får möjlighet till att åhöra intervjupersonens yttring kring en upplevelse men inte få ta del av själva upplevelsen. Detta bidrar till att vi som forskare måste använda våra kunskaper till att uttyda respondenternas upplevelser då respondenterna endast uttrycker sina yttringar kring en händelse snarare än själva upplevelsen i sig. En annan svårighet som kan uppstå i kvalitativa intervjuer är att intervjupersonerna endast väljer specifika händelser eller upplevelser som de vill dela med sig av. Då det är individers egna upplevelser och erfarenheter kan det bidra till att alla inte har liknande berättelser eller tolkningar.

## **5. Resultat och analys**

I följande resultatavsnitt kommer vi att presentera studiens resultat och analys av det empiriska materialet som vi samlat in genom kvalitativa intervjuer. Vi har utformat gemensamma teman som framkommit under intervjuerna med syfte att besvara studiens frågeställningar. De teman som vi har utformat kommer att analyseras utifrån respondenternas egna berättelser med koppling till studiens teoretiska ramar och den tidigare forskning som framställts tidigare i studien.

### **5.1 Presentation av respondenter**

De respondenter som deltagit i studien företräder samma stadsdel inom Stockholms stad. Samtliga respondenter som har deltagit är erfarna inom sitt yrke som socialsekreterare på försörjningsstödsenheten och har en erfarenhet på minst tre år. I studien har respondenterna anonymiserats och kommer att nämnas vid påhittade namn som Anna, Alexandra, Marie, Erik, Daniel. Samtliga respondenter är mellan åldrarna 26–45 år och är utbildade socionomer och beteendevetare. Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienten och därför valde vi erfarna respondenter som arbetar på försörjningsstödsenheten med syfte att få en ökad förståelse om deras egna upplevelser om maktpositionen och yrkesrollen.



## 5.2 Presentation av resultat

Till en början kommer studiens resultat att presenteras där viktiga citat som framförts under intervjuerna kommer att lyftas fram. Därefter kommer en djupare analys av det insamlade materialet att presenteras kopplat till den tidigare forskningen och de teoretiska perspektiven som framställs i studien.

Resultatavsnittet kommer presentera följande teman:

Tema 1 - *Organisationens riktlinjer och reglers påverkan på socialsekreterarens arbete.*

Detta tema handlar om hur socialsekreterarna upplever att deras handlingsutrymme och arbete med klienter påverkas av de organisatoriska riktlinjerna och reglerna.

Tema 2 - *Socialsekreterarens makt gentemot klienten.*

Detta tema handlar om den makt som socialsekreteraren besitter och på vilket sätt socialsekreterarna upplever att deras makt kan påverka klienten och mötet.

Tema 3 - *Begränsningar i mötet.*

Detta tema handlar om vilka svårigheter och begränsningar som socialsekreterarna upplever att de kan stöta på i mötet med klienter och hur begränsningarna kan påverka klientmötet.

Tema 4 - *Förbättringar för att nå ett bättre möte.*

Detta tema handlar om vilka förbättringar som socialsekreterarna anser kan göras för att nå ett bättre och ett mer jämlikt möte där klienten kan få ett ökat inflytande.

## 5.3 Tema 1: Organisationens riktlinjer och reglers påverkan på socialsekreterarens arbete

Studios respondenter beskriver att socialsekreteraren måste förhålla sig till de organisatoriska riktlinjerna och lagarna som finns på deras arbetsplats. Organisationen har lagar och riktlinjer som påverkar hur socialsekreteraren arbetar med sina klienter och hur de bedömer och beslutar om de insatser som ska ges. De organisatoriska förutsättningarna innebär att socialsekreterarna inte ska arbeta utanför dessa ramar och detta leder även till att de inte alltid har möjlighet till att hjälpa klienter på det sätt som man kanske hade önskat.

Utifrån bland annat Alexandras och Daniels citat här nedan kan man observera att organisationens riktlinjer och lagar påverkar deras arbete.

Alexandra beskriver:

*“Jag kan säga tydligt till klienterna att vet du vad, jag skulle jätte gärna vilja hjälpa dig men jag kan inte för det är inte mitt område.... Det kan vara saker som jag verkligen inte kan göra något åt trots att jag vill”.*

Även Daniel beskriver:

*“Ibland har man inte möjlighet att hjälpa till med allt som man kanske önskat att man kunde, jag kan absolut lyssna på klienten, men jag kan inte göra något åt det då det tyvärr inte ligger i mina händer”.*

De organisatoriska riktlinjerna och lagarna skapar ett begränsat handlingsutrymme för socialsekreterarna. Det framkommer att trots ett begränsat handlingsutrymme, har de möjlighet att utföra individuella bedömningar i sitt arbete. Det finns möjlighet att göra individuella bedömningar då alla klienter har olika bakgrunder, olika problematik, olika omständigheter och förmågor vilket gör att de individuella bedömningarna för varje enskild klient blir viktiga i arbetet för socialsekreteraren. Samtliga respondenter beskriver att socialsekreteraren har möjlighet att använda sin kunskap och erfarenhet i sina individuella bedömningar, trots att det finns ett begränsat handlingsutrymme och organisatoriska ramar som de måste förhålla sig till. Respondenterna Daniel, Marie och Anna beskriver även här nedan att de ibland kan uppleva svårigheter med att göra egna bedömningar på egen hand, och att de i dessa situationer ofta vänder sig till kollegor för att utvidga kunskapen om situationen och få en vägledning.

Daniel beskriver att de måste förhålla sig till lagar och riktlinjer i arbetet:

*”Att man ibland vill bevilja något men man kan inte på grund av att vi har riktlinjer och lagar att förhålla oss till”.*

Marie beskriver även hon att de måste förhålla sig till organisationens riktlinjer och lagar i sitt arbete, men att det dock finns utrymme för individuella bedömningar:

*“Såklart vi kan göra individuella bedömningar när det behövs, men man måste ändå förhålla sig till lagar och riktlinjer och kan inte gå utanför dessa ramar hur som helst”.*

Även Anna beskriver hur man har möjlighet till att göra avsteg från de organisatoriska ramarna:

*“Det är klart, vi följer våra riktlinjer, men vi kan göra avsteg också genom individuella bedömningar. Om det blir svårt att göra individuella bedömningar frågar jag ofta kollegor om vägledning och råd”.*

De organisatoriska riktlinjerna och reglerna syns dock inte alltid direkt i deras arbete utan det kan framställas indirekt i arbetet. Det behöver inte alltid vara regler eller riktlinjer som det pratas öppet om eller som står i lagböcker eller riktlinjer för verksamheten, utan det kan visa sig på ett indirekt sätt i arbetet. Samtliga respondenter lyfter fram, precis som i nedanstående citat av Maria och Erik, att den indirekta påverkan på arbetet kunde bli uppenbar när organisationens ledning begränsar och påverkar socialsekreterarnas arbete genom att påpeka på hur de borde utföra sina bedömningar.

Marie beskriver den indirekta påverkan som följande:

*“Ibland kan det vara så att man får höra att vi måste spara pengar. Och då blir man påverkad då det är organisationens indirekta riktlinjer att såhär ska vi jobba nu”.*

Även Erik beskriver:

*“Man märker också att cheferna blir hårdare i sina bedömningar och de kan avslå allt möjligt för att det kostar så mycket. Och då anpassar man ju sina bedömningar och beslut.”.*

Respondenterna påvisar att det även kan vara en svårighet att kunna balansera sin roll som socialsekreterare i arbetet. Daniel och Anna beskriver nedan hur det kan uppstå svårigheter i att vara en myndighetsperson som ska representera en organisation samtidigt som man ska vara lojal och skapa en relation med klienten som en medmänniska. Det beskrivs som att socialsekreterarens yrkesroll kan omfatta två olika roller.

Daniel belyser detta:

*”Man måste ju arbeta på det sättet som organisationen begär, men samtidigt möter man ju en människa och vill hjälpa klienten på ett personligt plan också”.*

Även Anna påpekar detta:

*”Ibland känns det som att man glömmer bort att man är en myndighetsperson, då man kanske hamnar mer i rollen som medmänniska. Det kan bli komplicerat ibland och helt plötsligt är man i den ena rollen för mycket än vad man borde”.*

#### **5.4 Tema 2: Socialsekreterarens makt gentemot klienten**

I respondenternas utsagor definieras makt inom försörjningsstödsenheten som att kontrollera och bestämma över en annan individ. Respondenterna beskriver att makt i generella termer är när en organisation eller en person kan bestämma över en människa som är i behov av den organisationen och inte har andra alternativ. Det blir uppenbart att pengar är ett stort maktmedel inom försörjningsstödsenheten då ekonomin utgör en viktig del i människors liv.

Anna beskriver makten inom försörjningsstödsenheten:

*”Vi håller i pengar och avgör vad klienten behöver göra för att få bistånd. Då har vi makten att säga om du inte gör det här, så får du inga pengar.”*

Alexandra beskriver hur deras makt kan ha en påverkan på klienten:

*”Jag kan säga till en klient som vägrar gå till jobbtorget, att du får inga pengar om du inte går dit. När jag kollar på hans närvaro nästa dag så har han varit där.”*

Anna och Alexandra beskriver ovan att makten inom försörjningsstödsenheten kan utspela sig synligt och tydligt då socialsekreterarna kan styra och ställa krav på klienterna för att de ska beviljas försörjningsstöd. Alla respondenter i studien belyste att makten blir tydlig i deras arbete då de har makt över de pengar som ska utdelas till klienter. Makten blir synlig när socialsekreterarna kan ställa krav på klienterna som måste uppfyllas för att klienterna ska få pengar utdelade. Erik beskriver nedan att socialsekreterarna har en makt att inte dela ut pengar till klienter om de inte uppfyller de krav eller planeringar som ställs på dem. Anna beskriver hur makten blir ännu tydligare då klienten kan uttrycka en missnöjdhet när de får ett missgynnande beslut. Citatet av Anna här nedan påvisar att klienten vet att det är socialsekreteraren som har en makt då de försöker att uttrycka sin missnöjdhet.

Erik beskriver hur de har en synlig makt genom att de kan ställa krav på klienten för att de ska få sitt försörjningsstöd:

*“Pengar är ett tydligt maktmedel. Man ställer krav på människor, jag tala om för dem vad de ska göra och så gör de det, för att det finns vissa konsekvenser att de annars inte får pengar, det där är makt”.*

Anna beskriver att klienter även kan uttrycka att de är missnöjda vid ett missgynnande beslut: *“Om man ibland har gett ett avslagsbeslut där klienten säger ”men snälla”, då brukar jag säga men det handlar inte om att jag ska vara snäll utan det handlar om att såhär ser våra riktlinjer ut. Där blir makten tydlig”.*

I respondenternas utsagor framkommer det att socialsekreterarens makt gentemot klienten kan bli synlig och ha en påverkan i form av att klienterna faktiskt lyssnar på socialsekreterarna trots att de säger eller visar att de inte vill, just för att de vet att de inte kommer få några pengar om de inte uppfyller kraven.

Alexandra beskriver makten som följande:

*“Den synliga makten är lite som en uppfostran. Klienten blev som ett barn, och vi som hans föräldrar. Vem har makt över oss när vi är små? Det är våra föräldrar. Föräldrarna talar om för oss vad vi ska göra, vi är beroende av de. Han tänker väl likadant, då vi blev som hans föräldrar i mötet, att om han inte gör som vi säger, då får han inte pengar”.*

Studiens respondenter lyfter även fram att makten blir tydlig när socialsekreteraren innan ett möte kan införskaffa sig information om en klients situation och liv innan ett möte vilket Erik beskriver nedan.

Erik förklarar:

*“Man får ju en bild av en klient innan man möter personen då vi läser på om klienten, och ibland kan man ju få en helt annorlunda bild efter mötet än vad man trodde innan”.*

Det framkommer utifrån respondenternas utsagor att det även finns en indirekt makt som inte är lika synlig och som kan påverka klienten. Den indirekta makten kan skapa en oro och nervositet hos klienten där de kan känna att de är underlägsna gentemot försörjningsstödsenheten och socialsekreterarna. Det beskrivs att den indirekta makten kan utspela sig i form av bland annat försörjningsstödsenhetens fysiska miljö som Marie och Daniel beskriver nedan.

Marie beskriver att klienterna kan känna att de hamnar i ett underläge när de kommer till försörjningsstödsenhetens reception som följande:

*“Klienterna tänker säkert vi kommer hit och sitter i en reception och väntar på dem, VI får vänta på DEM, de väntar inte på oss utan vi väntar på dem. Makten visar sig redan vid den första foten man sätter i receptionen, då man kliver in på vår planhalva”.*

Daniel beskriver också att den fysiska miljön kan få klienten att känna sig maktlös och hamna i ett underläge gentemot socialsekreteraren:

*“Vi socialsekreterare kommer från en dörr som är låst och vi har larm med oss. Det sitter väktare i receptionen som har uniform på sig. Det är som att alla som kommer hit kan vara farliga, även fast att de inte behöver vara det”.*

### **5.5 Tema 3: Begränsningar i mötet**

Respondenterna beskriver att det finns olika faktorer som bidrar till begränsningar i mötet. Det kan både begränsa socialsekreterarens arbete men även klientens inflytande. En central begränsning för socialsekreteraren är tiden. Det påvisades att tidsbrist är en begränsning som påverkar socialsekreterarens arbete med klienten. På försörjningsstödsenheten är det en hög arbetsbelastning som innebär stora kretsar med klienter. Detta leder till en stor omfattning av dokumentation och mycket administrativt arbete. Socialsekreterarna måste prioritera vilka klienter de ska möta. Tiden kan även begränsa själva klientmötet där socialsekreteraren måste hålla sig till mötets syfte och mål vilket bidrar till att det inte finns utrymme och tid för klientens frågor och övriga diskussioner.

Marie beskriver tidsbristen:

*“Våra stora klientkretsar begränsar tiden för att träffa klienterna. Man önskar att man hade haft mer tid”.*

Även Alexandra beskriver hur tidsbristen kan minska klientens inflytande:

*“Vi har inte så mycket tid, och den tid som vi har sitter jag och berättar utifrån vår agenda och kanske struntar i vad klienten vill säga. Då kan klientens inflytande begränsas”.*

En annan central begränsning som respondenterna lyfte fram är språket. Det framgår att språket kan vara en begränsning för klienterna och kan bidra till att de känner sig underlägsna gentemot socialsekreterarna. Språket kan vara en begränsning då klienterna inte kan uttrycka sina behov och känslor på egen hand, utan det krävs en tolk som översätter. Daniel och Alexandra belyste även att tolken kan vara en begränsning för personer som inte kan språket då tolken inte alltid översätter exakta meningar och ord som socialsekreteraren eller klienten säger. Detta skapar en orättssäkerhet i arbetet och begränsar klientens inflytande i mötet.

Daniel beskriver att språket och tolken kan begränsa mötet:

*“Det som också kan begränsa är om det är jättedålig tolk. Mycket information går miste mellan tolken och klienten”.*

Även Alexandra beskriver språket och tolken som en begränsning:

*“Jag har ofta möten där jag vet att tolken missar att berätta information för att han säger vissa ord på svenska som han inte kunde tolka på sitt språk, men det var inte alls det som jag sa”.*

Utifrån respondenternas utsagor framgår det tydligt att en begränsning i mötet kan vara om klienten inte har kännedom om sina rättigheter och skyldigheter innan de möter en socialsekreterare. En klient som inte har kunskap om vilka rättigheter de har, kan hamna i ett underläge gentemot socialsekreteraren. Anna lyfter fram här nedan att socialsekreteraren under klientmöten fokuserar mer på att lyfta fram de skyldigheter som klienten har snarare än de rättigheter som klienten har. Alexandra och Maria beskriver att en klient som har en större kunskap om sina rättigheter kommer ha ett större inflytande i mötet. En ökad kunskap om sina rättigheter och skyldigheter kommer ta en annan riktning i mötet.

Anna påpekar att man lägger större fokus på att informera om klientens skyldigheter än på deras rättigheter:

*“Ofta tar man inte upp rättigheter som klienten har utan istället deras skyldigheter. Så om klienten inte har koll på sina rättigheter, så är det ingen som kommer lyfta fram det, varken klienten eller socialsekreteraren.”*

Klientens ökade kunskaper kan bidra till att de vet vad de har för valmöjligheter som Alexandra beskriver:

*“Jag som socialsekreterare kan remittera till jobbtorget, då kan en klient med kunskap om rättigheter säga vad finns det mer för insatser? Medans en klient med mindre kunskaper inte vet att de har rättighet till att välja andra insatser”.*

Marie beskriver att klientens kunskaper om sina rättigheter kan öka deras inflytande:

*“Klienter som vet att de kan använda upp alla sina pengar och sen säga till oss, vad ska ni göra för att mina barn inte ska svälta? Och på så sätt utnyttjar de sina barn för att de har kunskap om att vi måste beakta barnet och bidra med pengar”.*

## **5.6 Tema 4: Förbättringar för att nå ett bättre möte**

Respondenterna lyfter fram vilka förbättringar som kan göras för att nå ett bättre och ett mer jämlikt möte med klienterna. Förbättringarna kan leda till att klienten får ett ökat inflytande i mötet. Anna och Alexandra samt resterande respondenter belyser att en förbättring kan vara att man i början av klientmötet ska samgå med klienten. Att samgå med klienten innebär att man ska ha en öppen konversation två individer emellan. Det framkommer att samgå med klienter kan skapa en allians mellan socialsekreteraren och klienten som bidrar till att klienten känner sig mer bekväm och känner en tillit och ett förtroende mot socialsekreteraren. Man bekräftar att socialsekreteraren och klienten båda är människor på samma nivå, trots att socialsekreteraren ska besluta om klientens ekonomi. Detta kan bidra till att klientens nervositet inför mötet minskar samt att en relation skapas där klienten upplever att man kan relatera till socialsekreteraren.

Anna bekräftar att en öppen konversation med klienten i början av mötet kan vara positivt:

*“Jag frågar hur mår du, vad har du för bakgrund, även fast att det kanske inte har någon betydelse, bara för att få dem lite avslappnade och känna att vi alla är människor”.*

Alexandra lyfte fram att det är viktigt att prata med klienten som en vanlig individ:

*“Jag bara pratade inte med honom som en myndighetsperson, det handlar inte bara om pengar utan vi pratade om klimatförändringarna, såna små grejer som man kan prata med vem som helst om”.*

En annan central förbättring som belystes av respondenterna var tydlighet i mötet. Att vara tydlig med krav som ställs på klienten samt deras skyldigheter och rättigheter kan bidra till ett



förbättrat möte. Tydligheten kan även vara att förklara myndighetsbegreppen och föra konversationen med ett enkelt språk som är anpassat till klienten. Bekräftelse och respekt är även två viktiga faktorer som kan bidra till ett förbättrat möte.

Eriks beskriver i detta citat att det är viktigt att respektera och bekräfta klienten under mötet: *“Jaa, att försöka jobba med samtalsmetodik och jobba med MI, att de känner sig mer hörda och välkomna. Att vara tydlig och följa MI är bra verktyg för att inkludera klienten i mötet”*.

Ännu en central förbättring som samtliga respondenter lyfte fram var klientmötets fysiska miljö. En förbättring av den fysiska miljön kan vara att genomföra mötet i klientens bostad. Respondenterna uttryckte att ett möte i klientens bostad kan öka klientens inflytande då man är på deras hemmaplan. Alexandra beskriver att vara på deras hemmaplan innebär att socialsekreteraren måste anpassa sig och klienten kan känna sig mer bekväm. Detta är en förbättring som respondenterna menar kan öka klientens inflytande i mötet.

Alexandra beskriver att ett möte hemma hos klienten kan öka klientens inflytande:

*“Vi kanske kan gå hem till klienterna istället. Då är man istället på deras hemmaplan, där sitter man på deras soffa, man sitter till och med annorlunda på just deras soffa, då det är deras territorium. Man frågar mer är det ok? Jag menar det blir en helt annan atmosfär och en helt annan ställning”*.

## **5.7 Analys**

Lipsky (1980) beskriver att gräsrotsbyråkraten, alltså socialsekreteraren, har en makt gentemot klienten då de tar beslut som kan ha en negativ eller positiv påverkan på en individs liv. Inom försörjningsstödsenheten är det socialsekreteraren som omsätter socialtjänstlagens bidragsbestämmelser i relation till klienterna, vilket är deras uppdrag (Stranz, 2007). Samtliga respondenter i vår studie beskriver att de arbetar utifrån organisatoriska förutsättningar och måste förhålla sig till de lagar och regler som finns i deras arbete. Dessa lagar och regler som de förklarar att de måste förhålla sig till är styrda av organisationen (Lipsky, 1980; Stranz, 2007).

Respondenterna beskriver att de representerar en organisation vilket innebär att de har krav på att utföra ett arbete utifrån organisationens lagar och riktlinjer. Hydén (1996) beskriver att de

krav som ska uppfyllas är politiska beslut som organisationen ställer på socialsekreterarna. Studiens respondenter beskriver att de vill arbeta för att uppfylla de organisatoriska kraven i sitt arbete för att de är tilldelade en yrkesroll och en position inom organisation som de representerar. Respondenterna beskriver vidare att deras arbete även kontrolleras av chefer och högre positioner inom organisationen vilket innebär att socialsekreterarna vill och måste uppfylla kraven i sitt arbete. Socialsekreterarna i sin yrkesroll hamnar i ett underläge gentemot de politiska kraven som ställs av organisationen, men inom försörjningsstödsenheten hamnar även klienten i ett underläge gentemot socialsekreteraren (Hydén, 1996). Detta går även att koppla till Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater. Lipsky (1980) talar om hur gräsrotsbyråkraten ska ha en lojalitet gentemot organisationen genom att följa organisationens lagar och riktlinjer som bestäms av en högre position, vilket ur denna synvinkel sätter gräsrotsbyråkraten, alltså socialsekreteraren, i ett maktunderläge gentemot sin organisation. Vi kan konstatera att socialsekreteraren har en makt över klienten i form av att ställa krav på vad som måste uppfyllas för att klienten ska beviljas bistånd, men även att socialsekreteraren hamnar i ett maktunderläge gentemot sin organisation då de måste förhålla sig till de organisatoriska kraven i sitt arbete. Vi kan förstå detta som att socialsekreterarens yrkesroll kan vara komplex där socialsekreteraren både befinner sig i ett maktöverläge gentemot klienten, men även i ett maktunderläge gentemot sin organisation.

I samtliga av respondenternas utsagor har det framkommit att de organisatoriska förutsättningarna skapar ett begränsat handlingsutrymme i arbetet då man inte kan gå utanför de organisatoriska ramarna. Det som samtliga respondenter dock uttryckte var att det finns en frihet i arbetet med utrymme för egna bedömningar, så länge de håller sig inom ramen för sitt handlingsutrymme. De bedömningar och de tolkningar som socialsekreteraren har möjlighet att göra i sitt handlingsutrymme baseras på socialsekreterarens kunskap och tidigare erfarenheter (Stranz, 2007). Stranz (2007) menar att socialsekreterare på försörjningsstödsenheten har ett brett handlingsutrymme där man kan göra egna tolkningar av lagar och riktlinjer men även ärenden kan tolkas olika. Vi kan förklara det som att det finns ett begränsat handlingsutrymme för socialsekreterarna samtidigt som det begränsade handlingsutrymmet ger breda möjligheter och en frihet för socialsekreterarna i deras arbete. Lipsky (1980) belyser att socialsekreterarnas handlingsutrymme används olika beroende på hur man väljer att tolka lagar och riktlinjer men även vilken sorts klient man möter. Handlingsutrymmet ger möjlighet för socialsekreteraren att applicera organisationens lagar och riktlinjer på ett fungerande sätt för den enskilde klienten (Lipsky, 1980). Lipsky (1980)

menar att möjligheten till att tolka lagar och riktlinjer på ett sätt som samtidigt kan hjälpa klienten, underlättar för socialsekreteraren att utföra ett arbete som tillgodoser klientens behov och organisationens mål.

Vi förstår det som att den kunskap och de erfarenheter som socialsekreterarna besitter ger dem en möjlighet att tolka och använda organisationens lagar och riktlinjer i sina handläggningar och bedömningar vilket även studiens respondenter beskriver. Det kan förklaras som att deras breda handlingsutrymme ger dem möjlighet att ta avsteg från de organisatoriska förutsättningarna och göra individuella bedömningar genom att använda sin kunskap och sina erfarenheter i ärenden med klienter. Även Lipsky (1980) belyser att handlingsfriheten är en nödvändighet för socialsekreterarens yrkesroll då man måste kunna göra individuella bedömningar på alla olika klienter. Vi kan alltså förklara det som att socialsekreteraren bemöter enskilda individer med olika behov och svårigheter, vilket bidrar till att en och samma lösning inte kommer att passa alla enskilda individer. Vi kan konstatera att handlingsfriheten i socialsekreterarens arbete ger möjligheten till att bemöta, bedöma och besluta alla klienter på ett individuellt sätt som bidrar till en individuell lösning som passar just den enskilde klienten.

Resultaten påvisade dock att respondenterna kan uppleva att det ibland kan vara svårt att göra avsteg och individuella bedömningar. Stranz (2007) beskriver att alla socialsekreterare kommer göra olika bedömningar då man har egna livserfarenheter, arbetsuppgifter och upplevelser som bidrar till att man tolkar situationer olika. Respondenterna beskriver att de i sitt arbete frågar kollegor om vägledning och råd när de upplever svårigheter i sina individuella bedömningar. Weinsjö (2008) förklarar att om man rådfrågar en kollega om vägledning kan det bidra till att socialsekreteraren lär sig och ökar sin kunskap om hur man i framtiden kan hantera liknande situationer. Vi tolkar det som att socialsekreterarna kan uppleva svårigheter i sina individuella bedömningar på grund av att de bland annat har olika erfarenheter och kunskaper inom sitt arbete vilket även Stranz (2007) belyser. Upplevelsen av att det kan vara svårt att göra individuella bedömningar och avsteg i arbetet kan vi även förstå med hjälp av Foucaults (2003) beskrivning av den disciplinära makten. Den disciplinära och produktiva makten blir tydlig när socialsekreterarna med egen vilja anpassar sitt arbete utifrån yrkesrollens normer att följa de organisatoriska förutsättningarna. Den disciplinära makten utspelar sig när socialsekreterarna anpassar sitt arbete för att förhålla sig till de organisatoriska förutsättningarna samtidigt som klienterna anpassar sitt beteende för att

uppfylla kraven som socialsekreterarna ställer på dem. Det är ingen som tvingar socialsekreterarna att följa organisationens krav och det är heller inte någon som tvingar klienterna att uppfylla socialsekreterarnas krav, men som vi tidigare lyft fram finns det en vilja hos både socialsekreteraren och klienten att anpassa sig efter den positionen som de befinner sig i. Den disciplinära makten utspelar sig i relationen mellan socialsekreteraren och organisationen, men även mellan socialsekreteraren och klienten. De svårigheter som kan uppstå i samband med den disciplinära makten är att klienten har en frivillighet att uppfylla kraven för att bli beviljad försörjningsstöd. Det kan uppstå dilemman när klienten väljer att inte anpassa och forma sitt beteende för att uppfylla kraven för försörjningsstöd samtidigt som socialsekreteraren väljer att anpassa sitt arbete efter de organisatoriska förutsättningarna genom att inte bevilja försörjningsstöd trots att man ser ett behov hos klienten. Vi kan även förstå detta med hjälp av Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater där han beskriver en press eller svårighet för socialsekreteraren att hitta en balans i att kunna tillgodose klientens behov men även organisationens behov. Vi tolkar det även som att socialsekreterarna kan uppleva en lättnad av att kunna få råd och vägledning av sina kollegor när de upplever svårigheter i individuella bedömningar, vilket kan hjälpa de att hantera framtida liknande situationer.

Under resultaten framkom det även att respondenterna upplever att deras yrkesroll innefattar två olika roller. De uttrycker att det kan vara svårt att balansera mellan två roller i sitt arbete samtidigt. De två rollerna som samtliga respondenter lyfter fram är rollen som representant av organisationen och rollen som medmänniska gentemot klienten. Det som respondenterna upplever som en svårighet är att man måste förhålla sig till organisationens riktlinjer och lagar vilket kan påverka rollen som medmänniska. Lipsky (1980) lyfter fram att socialsekreterarens arbete inom en organisation innebär att vara lojal mot organisationen och följa deras lagar och riktlinjer. Vi tolkar det som att socialsekreterarna upplever att man ibland vill hjälpa klienterna på ett mer personligt plan två individer emellan, men att det finns organisatoriska krav och regler för hur socialsekreteraren kan hjälpa klienten. Detta tolkar vi kan skapa en svår balansgång mellan att vara i dessa två roller samtidigt där det finns risk för att man hamnar i en av rollerna för mycket och delvis glömmer bort sin andra roll.

Samtliga respondenter talar för att de organisatoriska riktlinjerna och lagarna inte alltid framstår som synliga i deras arbete. De beskriver att det kan visas på ett indirekt sätt genom att cheferna pratar om hur de borde bedöma i form av att framför allt spara pengar. I

resultaten framkom det att den indirekta påverkan på arbetet kan bli uppenbar när organisationens ledning begränsar och påverkar socialsekreterarnas arbete genom att påpeka hur de borde utföra sina bedömningar. Detta går att koppla till Foucaults (2003) disciplinära makt där högre positioner inom en organisation, i detta fall chefer på socialtjänsten, har en makt att på ett osynligt sätt eller som respondenterna beskriver på ett indirekt sätt, upplysa socialsekreterarna om organisationens budget med syfte att de ska anpassa sitt arbete för att spara pengar. Den disciplinära makten uttrycker sig på ett osynligt och indirekt sätt. Här blir det tydligt att det råder en disciplinär makt inom organisationen som Foucault (2003) beskriver kan sammanlikna ett klassystem där makten tillämpas från högre positioner och ner på ett osynligt sätt. Cheferna på socialtjänsten kan tala om för socialsekreterarna vilken budget organisationen har med syfte att socialsekreterarna ska spara pengar i sina beslut vilket även kan sammanliknas med Foucaults (2003) förklaring om makttekniker för att forma en individ i önskvärd riktning. Socialsekreterarna väljer att anpassa sitt arbete efter hur organisationen vill att de ska använda budgeten. Detta tyder på att det råder en hierarkisk makt inom organisationen (Foucault, 2003).

Vi kan förstå det som att detta kan bidra till att socialsekreteraren upplever en svårighet i balansen mellan sina två roller som vi nämnde tidigare, då det kan vara svårt att vara lojal mot både verksamheten och klienten samtidigt. Man måste göra sina bedömningar utifrån en budget som organisationen har, vilket i slutändan kommer påverka klienten. Vår tolkning är även baserad på Byberg (2002) och Lipskys (1980) resonemang om hur budget kan bidra till att socialsekreterarens två roller blir svåra att balansera. Att behöva förhålla sig till en begränsad budget i sitt arbete bidrar till att man inte kan utföra arbetet som man önskar, utan man måste förhålla sig till organisationens budget (Byberg, 2002; Lipsky, 1980). Vi förstår det som att socialsekreterarna formar sitt arbete utifrån organisationens begränsningar och budget, vilket våra respondenter uttrycker som en indirekt påverkan. Att socialsekreterarna behöver anpassa sitt arbete utifrån hur organisationen beskriver att de vill att deras budget ska användas, bidrar det till ett mer begränsat handlingsutrymme (Byberg, 2002).

Respondenterna i studien förklarar hur deras yrkesroll besitter en maktposition då de utifrån lagar och riktlinjer tar beslut gällande människors liv. Respondenterna beskriver makt i deras myndighetsroll som en plikt i deras arbete. Att ha en yrkesroll innebär att man är lojal mot organisationen och utför de arbetsuppgifter som man ska utföra (Foucault, 2003). Vi har tidigare beskrivit hur socialsekreterarna utifrån våra resultat, har en vilja att följa

organisationens riktlinjer och lagar i sitt arbete. Det kan även förklaras som att de accepterar en hierarkisk makt. Socialsekreterarens yrkesroll är uppbyggd på ett hierarkiskt maktperspektiv där respondenterna har beskrivit att de i sin yrkesroll och i sitt arbete påverkas av och måste förhålla sig till organisationens lagar och riktlinjer. Vi kan tolka att socialsekreterarens kontroll och övervakning över klienterna utgör en tydlig och synlig makt i deras arbete. Detta går även att förklara med Foucaults (2003) syn på makt gällande kontroll och övervakning. Foucault (2003) belyser att kontroll och övervakning är en maktteknik för att forma individer i en specifik riktning. Samtliga respondenter påpekar att de i sin yrkesroll kan styra och ställa krav på klienterna genom att kontrollera dem på olika sätt. Vi kan tolka det som att Foucaults (2003) beskrivning av kontroll och övervakning går att koppla till socialsekreterarens yrkesroll då de i sitt arbete har en kontroll och övervakning över sina klienter genom att de kan ställa krav som klienten måste uppfylla för att beviljas insatser. När klienterna uppfyller kraven som socialsekreterarna ställer, har socialsekreteraren lyckats få klienten i en önskvärd riktning. Detta menar Foucault (2003) är att inneha en sorts makt. Utifrån vår studie påvisas det alltså att kontrollen och övervakningen som socialsekreteraren har gentemot klienten är nödvändigt för att organisationen ska funka och forma klienter i en specifik riktning. Makten tillämpas från en högre position och ner, liknande ett klassystem (Foucault, 2003). Vi kan tolka det som att organisationen har en makt över socialsekreteraren då de kontrollerar och övervakar deras arbete i form av lagar och regler, samtidigt som socialsekreteraren har en makt över klienten då de kontrollerar och övervakar klienten.

Samtliga av studiens respondenter lyfter även fram att klienterna inte får utdelat försörjningsstöd om de inte fullföljer den planering och de krav som socialsekreteraren ställer på klienterna. Socialsekreteraren besitter ett maktöverläge då de tar beslut som påverkar en klients liv. Åkerström Andersen (2007) beskriver att det skapas ett kontrakt mellan klienten och socialsekreteraren när klienten måste uppfylla socialsekreterarens krav för att beviljas insatser. Den planering som upprättas för klienter på försörjningsstödsenheten kan vi tolka som ett kontrakt vilket även Åkerström Andersen (2007) beskriver. Åkerström Andersen (2007) beskriver vidare att klienten har ett maktunderläge i kontraktet då socialsekreteraren tar beslut som kan påverka klienten negativt i dennes livssituation. Vi förstår det alltså som att socialsekreteraren har makten att ta missgynnande beslut som kan påverka klienten negativt. Vi kan förklara det som att socialsekreterarens maktöverläge även blir tydligt i kontraktet då det är klienten som påverkas och får ta konsekvenserna av besluten, då besluten inte påverkar socialsekreteraren. Socialsekreterarens makt blir tydlig när de har möjlighet till att inte dela ut

pengar till klienter som väljer att inte följa planeringen och kraven. Detta kan vi konstatera skapar en tydlig ojämlikhet i makten mellan socialsekreteraren och klienten där klienten själv måste ansvara för att uppfylla villkoren i kontraktet för att inte få konsekvenser som är missgynnande för klienten.

Resultaten påvisade även att socialsekreterarens makt kan utspela sig på ett synligt men även osynligt plan. Gemensamt för socialsekreterarens makt är dock att respondenterna upplever att klienterna lyssnar på de krav som ställs på dem trots att det inte är deras vilja. Klienterna vet att de inte kommer få några pengar om de inte uppfyller kraven. Detta kan vi koppla till Foucault (2003) där han menar att man accepterar en makt och dess skyldigheter. De krav som socialsekreterarna ställer på klienten kan skapa en press hos klienten att uppfylla kraven. Foucault (2003) belyser denna press som en underkastelse där han menar att en individ accepterar en makt för att kunna behålla sin position i ett rättssystem. Vi tolkar det som att klienterna accepterar att socialsekreteraren har en makt och att klienterna väljer att uppfylla kraven som ställs på de för att de vet att de annars inte kommer ha rätt till pengar. För att tydliggöra vår tolkning av hur socialsekreterarens makt accepteras av klienten kan vi koppla det till hur studiens respondenter beskriver att klienterna kan uttrycka "*men snälla*" vid negativa beslut. Här blir det tydligt, som Foucault (2003) även förklarar, att klienten accepterar socialsekreterarens makt. När klienten uttrycker "*men snälla*" blir det tydligt att klienten vet att socialsekreteraren besitter en makt att bevilja eller neka klientens insatser.

Vi kan även tolka det som att socialsekreterarna accepterar sin makt i yrkesrollen genom att följa och arbeta utifrån organisationens lagar och riktlinjer (Foucault, 2003). Utifrån Lipskys (1980) teoretiska syn på gräsrotsbyråkrater, som i vår studie även kallas för socialsekreterare, kan vi konstatera att socialsekreterarna väljer att vara lojala gentemot sin organisation. Vi kan koppla det till att samhället har en syn på hur man förväntas bete sig i en yrkesroll och detta bidrar till att man i sin yrkesroll vill utföra ett så kallat normalt arbete. Socialsekreteraren arbetar utifrån lagar och riktlinjer vilket i samhället är kopplat till krav och lydnad. Detta bidrar till att det anses vara normalt och acceptabelt att socialsekreteraren i sin yrkesroll utför handlingar som innebär makt, exempelvis som krav, kontroll och övervakning (Foucault, 2003). Vidare anses det även vara normalt att klienten ska lyda och uppfylla de krav som socialsekreteraren ställer på klienten. Vi kan förklara detta som att socialsekreteraren och klienten formas till sina roller utifrån den makten som är accepterad och de handlingar som de förväntas utföra.

Studiens respondenter lyfte fram ytterligare synpunkter på hur de anser att socialsekreterarnas makt blir tydlig. I resultaten framkom det att socialsekreterarna innan ett möte läser på och får information om en klient vilket bidrar till att de känner till och vet saker om klienten innan mötet. Den bild som socialsekreterare skapar innan man träffar klienten på ett fysiskt möte är baserad på socialsekreterarens tidigare kunskaper och erfarenheter. Klienten har inte samma kunskaper och möjligheter till att erhålla information om socialsekreteraren på samma sätt som socialsekreteraren kan göra mot klienten innan mötet, vilket påverkar maktrelationen. Att skapa en bild av en klient innan mötet bidrar till att makten blir mer påtaglig och ojämn (Foucault, 2003). Vi tolkar det som att det redan finns en ojämlikhet i makten mellan klient och socialsekreterare där ojämlikheten kan öka ytterligare när socialsekreteraren införskaffar sig information om klienten innan ett möte. Vi tolkar det som att det finns risker med att känna till information om en klient innan ett möte, då vi anser att det kan ha en påverkan på hur man bemöter klienten, men även hur man handlägger och beslutar i ärendet.

Vi anser dock att det kan uppstå svårigheter i att bedöma en ojämlikhet mellan socialsekreteraren och klienten innan de träffats i ett möte. Billquist (1999) menar likt Svensson (2001) att när en relation och ett samspel mellan en klient och socialsekreterare skapas, så utformas även en makt dem emellan. För att man ska kunna undersöka en maktskillnad mellan individer krävs det att man kan göra en jämförelse mellan individerna (Foucault, 2003). Vi förstår det alltså som att makt inte är en egenskap som socialsekreteraren besitter, utan att den skapas när klienten och socialsekreteraren skapar en social interaktion under ett möte (Billquist, 1999; Svensson, 2001). Vi anser att det kan bli svårt att mäta ojämlikheten i makten mellan en socialsekreterare och en klient om de inte har träffats i ett möte och skapat en social interaktion.

I resultaten beskriver respondenterna att den indirekta makten även kan utspela sig i form av bland annat försörjningsstödsenhetens fysiska miljö. Foucault menar att makt inom organisationer kan uttryckas genom den fysiska miljön samt genom tid (Billquist, 1999). Foucault menar att det utövas en kontroll och övervakning när den fysiska miljön består av låsta dörrar som bara exempelvis socialsekreterarna kan gå igenom (Billquist, 1999). Samtliga respondenter i vår studie belyste att makten blir tydlig när klienterna kommer in i en reception med låsta dörrar och väktare. En respondent beskrev det som att *"makten visar sig redan vid den första foten man sätter i receptionen, då man kliver in på vår planhalva"*. Här blir det



tydligt att den fysiska miljön är en typ av makt som visar sig redan när klienterna kommer in i receptionen med låsta dörrar och väktare, man kommer in på socialtjänstens ”*planhalva*” som respondenterna beskriver. Redan här tolkar vi det som att makten börjar utspela sig, trots att mötet inte inträffat än. Utifrån Foucaults (2003) förståelse av makt kan vi förklara det som att klienten upplever sig kontrollerad och övervakad i rummet där de inte kan röra sig fritt. Som vi tidigare nämnt är övervakning över en annan individ en sorts makt (Foucault, 2003). Den personen som är övervakad hamnar i ett maktunderläge (Svensson, 2001). Detta förklarar hur klienten hamnar i ett maktunderläge redan innan de träffar socialsekreteraren i ett möte. Det som Foucault även beskriver som en makt är tiden (Billquist, 1999). Respondenterna beskrev att makten kan utspela sig i form av att klienten måste vänta på socialsekreteraren i bland annat receptionen, men det kan även vara i telefonsamtal. En av respondenterna beskriver det som att ”*de måste vänta på oss, inte vi på dem*”, vilket kan förklaras som en makt.

Studiens respondenter lyfte även fram begränsningar som kan uppstå i mötet. De huvudsakliga faktorerna som enligt respondenterna bidrar till begränsningar i arbetet är tidsbrist, bristande språkkunskaper och klientens begränsade kunskaper om sina skyldigheter och rättigheter. Respondenterna beskriver dessa faktorer som svårigheter i arbetet och i mötet med klienter.

Den första begränsningen som respondenterna poängterar är tidsbristen. Respondenterna beskriver att de har många klienter vilket bidrar till att tiden inte räcker till för att träffa klienterna så länge som man önskat. Respondenterna beskriver att de under mötet vill lyfta fram klientens behov, frågor och funderingar men då det råder tidsbrist så läggs större fokus på det som socialsekreterarna vill lyfta fram istället. Billquist (1999) beskriver att makt kan uttrycka sig i form av tid. Tiden har en påverkan på hur makten kommer att fördelas mellan klient och socialsekreterare (Billquist, 1999). Utifrån respondenternas beskrivningar och Billquists (1999) beskrivning av tid som makt, kan vi konstatera att tidsbristen innebär att socialsekreteraren måste anpassa och forma mötet utifrån tidsutrymmet som finns tillgängligt. Socialsekreterarens makt blir tydlig när de har möjlighet och kontroll över att bestämma vad mötet ska handla om och kan välja att lyfta fram mötets syfte och mål och ge mindre utrymme och tid för klientens egna frågor och övriga diskussioner. Foucault (2003) belyser att kontroll är en maktteknik som vi tidigare har nämnt, vilket vi anser blir tydligt hos socialsekreteraren i mötet med klienten. Vi tolkar att detta kan bidra till att klienten hamnar i underläge då de får mindre tid och inflytande i mötet, medans socialsekreteraren bestämmer vad tiden ska utsättas

för i mötet. Vi kan tolka det som att tidsbristen även bidrar till att socialsekreterarna måste prioritera arbetsuppgifter där det blir svårare att ha en kontinuerlig kontakt med alla klienter, samtidigt som socialsekreterarna får en hög arbetsbelastning med stora klientkretsar.

En annan faktor som belystes som en begränsning av studiens respondenter var bristande språkkunskaper i mötet. Svensson (2001) lyfter fram att mötet mellan en klient och en myndighetsutövare omfattar klientens beskrivningar av sina problem och socialsekreterarnas beskrivningar av lösningar. Detta bidrar till att båda parterna medverkar i mötet och utifrån samspelet tillsammans skapar man en relation som gör att makten mellan parterna till stor del blir osynlig (Svensson, 2001). Vi har tolkat det som att språket har en stor påverkan på hur klienten kan uttrycka sina behov under mötet samt hur socialsekreteraren kan göra sig förstådd under mötet via kommunikation. När det brister i kommunikationen begränsas både klienten och socialsekreteraren. Respondenterna beskriver att när klienten inte kan uttrycka sina behov på egen hand kan en tolk behövas, vilket i sin tur också kan bli en begränsning för socialsekreteraren då tolken inte alltid översätter allt ordagrant. Vi har analyserat att detta kan bidra till en orätsäkerhet i arbetet och begränsar klientens inflytande i mötet.

En tredje faktor som diskuteras som en begränsning är klientens begränsade kunskaper om sina rättigheter och skyldigheter. Respondenterna beskriver hur klientmöten kan ta olika riktningar beroende på om klienten har kännedom om sina rättigheter och skyldigheter eller inte. Respondenterna lyfter fram och förklarar att socialsekreterarna oftast lägger mer fokus på att lyfta fram klientens skyldigheter snarare än deras rättigheter. Vi kan förklara denna begränsning med hjälp av Foucaults (2003) resonemang kring kontroll. Makt i form av kontroll går att koppla till denna begränsning genom att socialsekreteraren har en kontroll över huruvida de väljer att berätta vilka skyldigheter och rättigheter klienten har. Att ha en kontroll över en annan individ är att inneha makt (Foucault, 2003). Vi kan förstå det som att socialsekreterarna har möjlighet att få en klient, som inte har kännedom om sina rättigheter, att ta emot en specifik insats utan motargument. Däremot kan en klient som har kännedom om sina rättigheter veta att hen har en valfrimöjlighet och har rätt till att välja mellan flera olika insatser och inte bara den som socialsekreteraren hänvisar till. Detta lyfter även respondenterna upp i sina utsagor. Utifrån respondenternas utsagor kan vi konstatera att tidsbristen har en påverkan på hur stort fokus socialsekreterarna väljer att lägga på att lyfta fram klientens rättigheter.

Trots att det uppkommit centrala faktorer som kan begränsa ett klientmöte så har även studiens samtliga respondenter lyft fram förbättringar som kan medföra ett bättre och ett mer jämlikt möte där klienternas inflytande i mötet ökar. En förbättring som alla respondenter betonade var att man i början av klientmötet ska samgå med klienten. Respondenterna förklarade att samgå med klienten innebär att man har en öppen konversation två individer emellan där man pratar om vardagliga saker i vardagen, vilket kan vara allt ifrån konversationer om vädret till konversationer om intressen. Svensson (2001) beskriver att makten kan förekomma även om den inte är synlig i mötet. Att samgå i mötet kan bidra till att båda parterna medverkar i mötet och utifrån samspelet tillsammans skapar man en relation som gör att makten mellan parterna till stor del blir osynlig (Svensson, 2001; Billquist, 1999). Vi förstår det som att socialsekreteraren kan göra makten mindre påtaglig genom att samgå och inkludera klienten i mötet.

En individ som är övervakad och kontrollerad hamnar i ett maktunderläge (Foucault, 2003; Svensson, 2001). Vi kan belysa att socialsekreteraren i mötet har ett maktöverläge gentemot klienten då de har en kontroll och övervakning. Foucault beskriver att det i samband med en utövande makt även skapar ett motstånd hos den som hamnat i ett maktunderläge (Svensson, 2011). Utifrån Svenssons (2001) förklaring av att Foucaults kontroll och övervakning skapar ett maktöverläge för socialsekreteraren, kan vi tolka det som att samgå och skapa en god relation med klienten kan göra den här typen av makt mindre påtaglig i mötet vilket även kan påverka hur klientens motstånd utspelar sig i mötet. Vi kan förstå det som att makten inte blir lika synlig om man har ett samspel och en god relation, vilket i sin tur kan bidra till att det skapas en allians mellan socialsekreteraren och klienten där klienten inkluderas mer i mötet och där makten inte blir lika påtaglig. Vidare kan vi tolka det som att samgå och att skapa en god relation kan bidra till att klientens nervositet under mötet minskar samt att en relation skapas där klienten upplever att man kan relatera till socialsekreteraren. Socialsekreteraren kommer alltid att besitta en makt gentemot klienten då de tar beslut som påverkar klienternas livssituationer, men man kan använda makten på ett mindre påtagligt sätt.

Ytterligare en förbättring som respondenterna lyfte fram som en förbättring för att nå ett mer jämlikt och bättre möte var den fysiska miljön. Foucault menar att makt på organisationer kan uttryckas genom den fysiska miljön (Billquist, 1999). Samtliga respondenter poängterade att man kan förbättra ett klientmöte genom att verkställa mötet i klientens bostad. Vi kan tolka det som att klienten känner sig mer trygg i sin bostad. Det finns ingen reception eller låsta

dörrar som Billquist (1999) menar skapar ett maktunderläge hos klienten. Vi kan förklara det som att den makt som utspelar sig i den fysiska miljön i organisationens lokaler inte existerar klientens bostad. När mötet genomförs i klientens bostad är klienten på sin "*planhalva*" och inte på socialsekreterarnas "*planhalva*" som respondenterna beskrev. Det går även att koppla Foucaults (2003) begrepp om kontroll och övervakning till denna förbättring genom att klienten inte känner sig kontrollerad eller övervakad i sin egen bostad, utan att det istället är socialsekreteraren som måste anpassa sig i klientens bostad då man är på klientens hemmaplan. Vi kan alltså konstatera att genomföra ett möte i klientens bostad kan minska socialsekreterarens övervakning över klienten och vidare minska maktövertaget, precis som Svensson (2001) beskriver.

## **6. Diskussion**

Syftet med vår studie har varit att undersöka hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienten. Utifrån studiens resultat och analys kan vi konstatera att socialsekreterarens yrkesroll och maktposition ständigt påverkar mötet med klienter. Resultaten påvisar att socialsekreteraren i sin yrkesroll måste förhålla sig till lagar och riktlinjer i sitt arbete vilket i sin tur påverkar klienten. Socialsekreterarens yrkesroll utgör även en maktposition i mötet med klienter där makten kan utspela sig på ett direkt plan men även på ett indirekt plan. Det som den synliga och osynliga makten dock har gemensamt, är att socialsekreteraren har ett maktöverläge gentemot klienten i mötet som resulterar i att klienterna hamnar i ett underläge gentemot socialsekreteraren.

Utifrån studiens resultat och analys har vi kommit fram till att det sociala arbetet inom försörjningsstödsenheten är komplext och att socialsekreterarens arbete påverkas och anpassas av organisationens lagar och riktlinjer. Resultaten har påvisat att det sociala arbetets komplexitet avspeglas i socialsekreterarens yrkesroll som består av två olika roller. Studiens resultat poängterar att det kan vara svårt att balansera dessa två olika roller då man måste vara en hjälpare genom att bemöta klienten som en medmänniska samtidigt som man måste representera organisationen genom att utföra kontroller och förhålla sig till lagar och regler.

Utifrån våra resultat kan vi konstatera att socialsekreterarens arbete påverkas och anpassas utifrån organisationens lagar, riktlinjer och regler. När socialsekreteraren måste förhålla sig till de organisatoriska förutsättningarna i sitt arbete skapas ett begränsat handlingsutrymme.

Studiens resultat påvisar att socialsekreterarens handlingsutrymme påverkar mötet med klienten. Alla socialsekreterare har olika erfarenheter och kunskaper, vilket gör att alla socialsekreterare tolkar sitt handlingsutrymme olika (Stranz, 2007; Weinsjö, 2004). Vi kan utifrån studiens resultat fastställa att ett begränsat handlingsutrymme kan vara både negativt och positivt i socialsekreterarens arbete med klienten. Det som vi kan notera som negativt med ett begränsat handlingsutrymme är att socialsekreterarens arbete är väldigt styrt och fyrkantigt då socialsekreteraren inte kan gå utanför de organisatoriska ramarna. Det som vi kan notera som positivt är att det trots det begränsade handlingsutrymmet finns en frihet att kunna göra individuella bedömningar och göra avsteg i arbetet med klienten. Vi anser att det är positivt att ha en möjlighet att göra individuella bedömningar i sitt arbete då alla klienter är olika individer med olika behov och svårigheter. Det som dock kan vara negativt med att alla bedömningar är individbaserade är att alla socialsekreterare, som vi nämnde tidigare, tolkar sitt handlingsutrymme på olika sätt och detta i sin tur leder till att man bedömer klientens behov på olika sätt. Detta anser vi kan vara en brist i socialsekreterarens professionalitet då det kan uppstå situationer där socialsekreterarens kunskapsbas och erfarenheter kan ha en påverkan på om klienten får sina behov tillgodosedda eller inte.

Studiens resultat påvisar även att socialsekreterarna besitter en makt då de tar beslut som påverkar klienters livssituationer och ekonomi. Vi anser utifrån studiens resultat att socialsekreterarna har en vilja att utöva den makt som de förväntas utöva i sitt arbete då de förhåller sig till de organisatoriska kraven som ställs på dem, vilket även Foucault (2003) belyser. Resultaten visar att socialsekreterarna kan utöva en direkt och indirekt makt gentemot klienten. Den direkta makten kan manifesteras genom att socialsekreteraren ställer krav på klienten i form av planering för att klienten ska uppnå självförsörjning. Den indirekta makten kan uttrycka sig i form av den fysiska miljön på försörjningsstödsenheten. Den fysiska miljön kan anses vara en indirekt makt då det inte är en makt som socialsekreteraren utövar direkt mot klienten, utan att det är en makt som exponeras innan klienten möter socialsekreteraren, redan vid *"första foten man sätter i receptionen"* som en av respondenterna beskriver i ett citat. Resultaten påvisar att den indirekta makten i den fysiska miljön kan skapa en nervositet och en oro hos klienten innan mötet, som i sin tur kan bidra till att mötet med socialsekreteraren påverkas. Utifrån studiens resultat framgår det att ett möte kan förbättras genom att samgå och skapa en relation med klienten. I och med att det påvisas att klienten kan skapa en nervositet och oro redan vid det första steget de tar i receptionen, anser vi att det blir ännu viktigare för socialsekreteraren att samgå och skapa en relation med klienten under

mötet. Att samgå och skapa en relation i mötet kan bidra till att den påtagliga makten som socialsekreteraren besitter kan minskas samtidigt som klientens inflytande ökar. Dessutom framkommer det i resultaten att en förbättring kan vara att genomföra ett möte i klientens bostad. Även detta anser vi, likaså studiens respondenter, kan minska klientens nervositet och oro då klienten befinner sig på sin hemmaplan och i sin tur undviker att uppleva den indirekta makten som utövas i form av den fysiska miljön på försörjningsstödsenheten.

Studien påvisade även andra faktorer som kan begränsa mötet mellan klient och socialsekreterare. Utifrån studiens resultat kan vi konstatera att tidsbristen kan begränsa klientmötet. Respondenterna talade för att tidsbristen pressade dem till att prioritera klienter och ärenden vilket inte är önskvärt utifrån deras synvinkel. Socialsekreterarens press som de upplever i sitt arbete på grund av tidsbristen kan kopplas till Foucaults förklaring av underkastelse där han menar att en individ utgör en del av en organisation som styrs av lagar och regler, vilket innebär att individen måste följa kraven från organisationen (Foucault, 2003). Socialsekreteraren väljer att underkasta sig och vara lojal mot sin organisation genom att följa lagarna och reglerna och detta i sin tur bidrar till att de prioriterar sina ärenden. Tidsbristen kan även begränsa mötet i form av att det inte finns tid eller utrymme för klienten att förmedla allt de vill säga då socialsekreteraren måste styra mötets agenda efter mötets syfte och mål. Utifrån respondenternas beskrivningar och Billquists (1999) beskrivning av tid som makt, kan vi tolka att tidsbristen kan bidra till att klienten hamnar i maktunderläge då de får mindre tid i mötet, medans socialsekreteraren bestämmer vad tiden ska utsättas för i mötet och alltså har ett större maktöverläge.

Det framkommer i studiens resultat att ännu en begränsning i mötet kan vara brister i språket. Vid begränsade språkkunskaper kan det behövs tolk vilket i resultaten konstateras som en orättssäkerhet då tolken inte alltid översätter konversationer helt korrekt och ordagrant. Vi anser att detta kan begränsa klientens inflytande i mötet då man inte kan uttrycka sina behov och problem själv samt att man inte kan förstå socialsekreterarnas beskrivning av lösningar. Svensson (2001) antyder att en relation och ett samspel där båda parterna i ett möte medverkar kommer göra makten mer osynlig. Vi kan alltså konstatera att om socialsekreteraren och klienten inte kan kommunicera fritt och skapa ett samspel, kan det bidra till att makten i mötet blir mer påtaglig.

Studiens resultat påvisar att en klient som har kännedom om sina rättigheter och skyldigheter innan ett möte kan öka sitt inflytande då socialsekreteraren utifrån våra resultat oftast fokuserar på att lyfta fram klientens skyldigheter snarare än deras rättigheter på grund av bland annat tidsbristen som vi har diskuterat ovan. Vi anser att detta är en tydlig makt där socialsekreteraren kan välja att endast lyfta fram skyldigheter i mötet, vilket respondenterna i studien beskriver kan bero på tidsbrist. Foucaults (2003) resonemang om kontroll kan appliceras på socialsekreterarnas makt att välja vad som ska tas upp under mötet. Vi anser att detta kan skapa brister i socialsekreterarnas professionella förhållningssätt då alla klienter inte har samma kännedom om sina rättigheter. Vi tolkar det som att tidsbristen har en stor påverkan på om socialsekreterarna väljer att belysa klientens rättigheter. Vi kan koppla det till socialsekreterarens två roller som vi har nämnt tidigare, att vara en kontrollant som representerar organisationen och samtidigt en hjälpare. Vi anser att alla möten kan se olika ut beroende på socialsekreterarnas kunskap och erfarenheter, men likaså klientens. Utifrån studiens resultat belyser vi svårigheter i balansgången mellan att vara en hjälpare som i mötet vill förklara alla rättigheter som klienten har, och att samtidigt vara organisationens representant som måste hålla sig till mötets syfte och mål och därför på grund av tidsbrist, har makten att endast lyfta fram klientens skyldigheter.

## **7. Slutsatser**

De slutsatser som man kan dra utifrån vår studie är att socialsekreterarens yrkesroll och maktposition ständigt påverkar mötet med klienter. Studiens resultat påvisar även att faktorer som tidsbrist, bristande språkkunskaper och klientens kännedom om sina rättigheter och skyldigheter kan begränsa mötet mellan klient och socialsekreterare. Socialsekreteraren begränsas även i sitt arbete då de måste förhålla sig till organisationens lagar och riktlinjer men även till organisationens budget. Vi kan dra slutsatserna att detta skapar en komplex yrkesroll för socialsekreteraren då de måste tillfredsställa klienternas behov men även organisationens behov i mötet. Vi kan konstatera att socialsekreterarens yrkesroll i kombination med deras maktposition kan ha en påverkan i mötet med klienter.

Utifrån studien kan vi även dra slutsatser om att socialsekreterarens yrkesroll och maktposition har en påverkan på mötet då de ständigt påverkas av organisationens lagar och riktlinjer som de måste utöva i sitt arbete samtidigt som de ständigt påverkas av faktorer som kan begränsa mötet med klienter. Vi menar att socialsekreterarnas arbete anpassas utifrån

organisationens krav, men även kombinerat med socialsekreterarens tolkningsfrihet i handlingsutrymmet. Vi kan konstatera att detta i sin tur leder till att socialsekreterarens anpassade arbete påverkar klienterna i form av maktutövning och begränsningar i mötet.

Vi vill påpeka att vår studie inte kan representera hur alla socialsekreterare inom försörjningsstödsenheten upplever att yrkesrollen och maktpositionen kan påverka mötet med klienter. Vi vill dock uppmärksamma att vår studies resultat kan bli viktig för vidare studier då vi anser att vår studie lyfter fram hur socialsekreterarens yrkesroll på försörjningsstödsenheten är formad samt hur makten på olika sätt kan utspela sig i mötet mellan socialsekreteraren och klient. Vi kan dra slutsatserna om att tidigare forskning har lagt ett större fokus på *vem* som besitter makten, medan vår studie har tillfört resultat med större fokus på *hur* makten används. Vår studie har analyserat och diskuterat hur yrkesrollen och maktpositionen i en kombination kan påverka klientmötet vilket kan vara av intresse för framtida studier. I vidare studier kan det vara av intresse att studera klienternas perspektiv på hur de upplever att socialsekreterarens yrkesroll och maktposition påverkar mötet, men även hur klienterna upplever sin roll i mötet. Om en studie utifrån ett klientperspektiv skulle genomföras, anser vi att vår studie blir viktig då man skulle kunna dra jämförelser och liknelser mellan socialsekreterarnas och klienternas perspektiv och upplevelser. Genom studiens kvalitativa genomförande har studiens respondenter givit oss detaljrika beskrivningar av sina egna åsikter och tolkningar av sin yrkesroll och maktposition i klientmötet. Det empiriska materialet har bidragit till resultat och slutsatser som är sammanhängande och besvarande på studiens frågeställningar och syfte som berör hur socialsekreterarna upplever sin yrkesroll och makt i klientmötet samt vilka framgångsfaktorer och hinder som kan uppstå i klientmötet.



## 8. Referenser

Ahrne, G. & Svensson, P (red.) (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Axelsson, T & Qvarsebo, J (2017). *Maktens skepnader och effekter: maktanalys i Foucaults anda*. Lund: Studentlitteratur.

Billqvist, L (1999). *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Kompendiet AB.

Braun, V & Clarke, V (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, issue 2, s. 77–101.

Byberg, I (2002). *Kontroll eller handlingsfrihet? – En studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Stockholm: Stockholms universitet, institutionen för socialt arbete.

Foucault, M (2003). *Övervakning och straff*. Lund: Arkiv förlag.

Hermann, S (2004). Michel Foucault – pedagogik som maktteknik. Gytz Olesen, S & Möller Pedersen, P (red.): *Pedagogik i ett sociologiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Hydén, L (1996). Att besluta om socialbidrag: Förändringar av beslut och attityder till socialbidrag 1990–1994. *Socialvetenskaplig tidskrift nr 3*, s. 180–195.

Hörnqvist, M (2012). *En annan Foucault: maktens problematik*. Stockholm: Carlssons.

Johansson, E, Laanemets, L, Svensson, K (2008). *Handlingsutrymme, utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete* (3. uppl.) Lund: Arkiv.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (Upplaga 2:4) Lund: Studentlitteratur

Lipsky, Michael. (1980). *Street-level-bureaucracy Dilemmas o findividual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.

Sandström, S (2008). *Makten du har – att hantera makt i socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag.

Skau, G (2007). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. (3., [uppdaterade] uppl.). Stockholm: Liber.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen (2001:453)*. Stockholm: Justitiedepartementet

Socialstyrelsen (2013). *Ekonomiskt bistånd: Handbok för socialtjänsten*. Stockholm:

Socialstyrelsen. Hämtad 2019-03-06 från:

[https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19306/2013-12-31.pdf?fbclid=IwAR26L\\_Xfjfd0-jTxx2dw6ojx-LFs\\_Ln25KBzVD8SD18PPXYF3xqWODk7Ki8](https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19306/2013-12-31.pdf?fbclid=IwAR26L_Xfjfd0-jTxx2dw6ojx-LFs_Ln25KBzVD8SD18PPXYF3xqWODk7Ki8)

Stranz, H (2007). *Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag*. Rapport i Socialt arbete nr 119. Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete.

Svensson, K (2001). *Istället för fängelse – en studie av vårdande makt, straff och socialt arbete i frivård*. Lund: Socialhögskolan, Lunds Universitet.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer: inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Weinsjö, K (2004). *Hur formas socionomers yrkesidentitet? En kvalitativ intervjustudie*.

Institutionen för socialt arbete: Ersta Sköndal högskola.

Åkerström Andersen, N (2007). Creating the Client Who Can Create Himself and His Own Fate – the Tragedy of Citizens Contracts. *Qualitative Sociology Review*, Vol 3, issue 2, s. 119–144.

## 9. Bilagor

### 9.1 Bilaga 1 – Intervjuguide

- Presentation av oss själva och studiens syfte.
- Informerat samtycke, konfidentialitet, tidsram, spela in, transkribering, frivilligt deltagande, avbryta när de vill.
- Skriftligt medgivande.

#### Bakgrund

- Bakgrundsinformation av personen
- Presentation av intervjupersonen
- Vad fick dig att vilja bli socialsekreterare?
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
- Hur länge inom ekonomiskt bistånd?

#### Socialsekreterarens yrkesroll i verksamheten

- Vilka arbetsuppgifter har du som socialsekreterare på försörjningsstödsenheten?
- Hur upplever du att din yrkesroll påverkas av organisationens riktlinjer och lagar?
- Hur upplever du att ditt handlingsutrymme påverkar mötet med klienten?

#### Makt

- Hur definierar du makt?
- Vad tänker du kring makt på försörjningsstödsenheten?
- Hur upplever du att makten blir tydlig i ditt arbete?
- Hur reflekterar du kring makt i mötet med klienten?
- Berätta om en situation eller ett specifikt fall där du har upplevt att makten har varit begriplig och påverkat ditt möte med klienten? (Positivt, negativt?)
- Anser du att det finns en skillnad på hur du förstod maktbegreppet under utbildningen samt hur du upplever makten i klientmötet idag?

#### Begränsningar

- Vilka svårigheter eller begränsningar upplever du i ditt arbete?

- Vilka faktorer anser du kan begränsa brukarens inflytande i klientmötet?
- Hur upplever du att den fysiska miljön kan begränsa brukarens inflytande i klientmötet utifrån maktperspektivet?
- Hur anser du att klientens kunskaper om sina rättigheter på försörjningsstödsenheten kan begränsa eller öka klientens inflytande i mötet?
- Hur upplever du att socialsekreterarens makt i mötet kan begränsas?

### **Förbättringar**

- Hur ser ett bra klientmöte ut enligt dig?
- Vilka förbättringar anser du kan öka klientens inflytande i mötet?
- Hur anser du att mötet med klienten kan bli mer jämlikt?
- Om du fick valet att förändra, lägga till eller att utöka en rättighet i ditt handlingsutrymme i ditt arbete med era klienter, vad skulle det i så fall vara?

## 9.2 Bilaga 2 – Informationsbrev

**Du tillfrågas härmed att delta i en kvalitativ studie gällande hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att yrkesrollen och maktpositionen påverkar mötet med klienten.**

---

Syftet med studien är att genom socialsekreterarnas egna berättelser undersöka hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienten.

För att kunna besvara syftet med studien kommer vi att genomföra en kvalitativ forskningsstudie med intervjuer. Urvalet av respondenter är begränsat till socialsekreterare på försörjningsstödsenheten. Med din tillåtelse kommer intervjun att spelas in med syfte att kunna transkribera och analysera materialet. Inspelningen kommer bara att användas för studiens vetenskapliga bruk för att sedan raderas. Utgångspunkten i intervjun kommer vara att lyfta fram frågor som berör dina upplevelser om hur du känner att din yrkesroll och maktposition kan påverka klientmötet. Vi kommer också att beröra frågor om hur din verksamhet och yrkesroll fungerar. Intervjun beräknas pågå cirka en timme.

Deltagandet är frivilligt och allt material som inkommer under intervjun kommer behandlas anonymt. Alla uppgifter om dig som intervjuperson kommer att behandlas med största möjliga konfidentialitet där vi kommer säkerställa att inga personliga uppgifter om intervjupersonen eller dennes arbetsplats kommer avslöjas. Materialet som inkommer under intervjuerna kommer transkriberas för att senare analyseras och användas i vår studie. Materialet kommer endast användas till vår studie och sedan kommer allt material att förstöras. Det råder frivillighet att delta under intervjun vilket ger dig möjlighet att när som helst under intervjuns gång avbryta ditt deltagande utan att behöva ange något specifikt skäl.

Vår färdigställda studie kommer att presenteras inför handledare och studenter, men den kommer även finnas tillgänglig för allmänheten. Studien kommer finnas tillhands online för dem som skulle finna ett intresse i att läsa vår färdigställda studie. Det kommer alltså finnas möjlighet för dig att ta del av resultaten och den färdiga studien om det skulle vara av intresse.

*Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga forskare av studien:*

**Josefin Cakar**  
*josefincakar@hotmail.com*

**Khaton Barkho**  
*khatonbarkho93@gmail.com*

*Handledare:*

**Maria Andersson Vogel**  
*maria.vogel@socarb.su.se*

**Datum:**  
*25-04-2019 Stockholm*

### 9.3 Bilaga 3 - Samtyckeskrav

Ett stort tack för att du valt att medverka i vår studie!

Detta är ett skriftligt samtycke till medverkan i en intervjustudie gällande hur socialsekreterare på försörjningsstödsenheten upplever att deras yrkesroll och maktposition påverkar mötet med klienten.

Jag har informerats om studiens syfte samt hur informationen ska samlas in och bearbetas. Jag har även informerats om att mitt deltagande är frivilligt och att jag, när jag vill under intervjuens gång, kan avbryta min medverkan i studien utan att ange någon specifik motivering.

Jag samtycker härmed till att medverka i denna intervjustudie utifrån ovanstående villkor:

\_\_\_\_\_  
Namnunderskrift

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

\_\_\_\_\_  
Forskarens underskrift

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

\_\_\_\_\_  
Ort och datum

Vid eventuella frågor eller funderingar är du välkommen att kontakta nedanstående ansvariga forskare av studien:

**Josefin Cakar**  
*josefincakar@hotmail.com*

**Khaton Barkho**  
*khatonbarkho93@gmail.com*

*Handledare:*  
**Maria Andersson Vogel**  
*maria.vogel@socarb.su.se*