

Stockholms universitet
Institutionen för socialt arbete
VT 2007

”men kan vi inte hjälpas åt då”

- En intervju med fem socialsekreterare om samarbete inom socialtjänsten.

Författare: Eva Andersson
Handledare: Kajsa Billinger

Förord

Stort tack till de intervjupersoner som medverkat i studien för att ni tog er tid och delade med er av era erfarenheter. Tack till min handledare Kajsa Billinger för snälla ord när jag behövde det. Jag vill även tacka kursansvarige Sam Larsson som gav en god introduktion till uppsatsarbetet.

”why not helping each other” – An interview with five social workers about co-operation in the social services

Author: Eva Andersson

Abstract

The aim of this study is to illustrate, and analyze how social workers are able to more effectively pursue operative possibilities within their own particular organizations. The main question concerning this issue is: How are social workers, working within the same district organization able to realise any potential for co-operation with other social workers, in different locales and units, yet working within the same organization? Following on from this question, further issues arise such as: 1. How do the varying demands of the clients affect the workload of the social worker? 2. How does the organization facilitate or hinder co-operation between social workers? 3. How does the workload, staff turnover and delegation influence on the co-operation between social workers? To attempt to answer to the above set of questions a qualitative method was employed. A group interview was conducted bringing together a group of five social workers working within the same district administration of the city of Stockholm. The outcome of the interview has been examined using a theoretical framework based on organization theory, symbolic interactionism and social constructivism; all applied in accordance with post-modern research principles. The main result shows that the organization both hinders and facilitate co-operation through work load, staff turnover and delegation. The outcome of this particular study is associated to results of previous research within the same research field.

Keywords: social worker, human service organization, co-operation

Innehållsförteckning

1. Inledande avsnitt	5
1.1 Inledning.....	5
1.2 Syfte.....	5
1.3 Frågeställningar.....	5
1.3.1 Huvudfrågeställning.....	5
1.3.2 Underfrågeställningar.....	6
1.4 Koppling till socialt arbete.....	6
1.5 Begreppsdefinitioner.....	6
1.5.1 Samarbete.....	6
1.5.2 Människobehandlande organisationer.....	6
1.5.3 Socialsekreterare.....	6
1.6 Förförståelse.....	7
1.7 Uppsatsens disposition.....	7
2. Metod	7
2.1 Forskningsdesign.....	7
2.2 Vetenskapsfilosofisk utgångspunkt.....	7
2.3 Urval.....	8
2.3.1 Urval av intervjupersoner.....	8
2.3.2 Urval av litteratur och litteratursökning.....	8
2.4 Intervjuguidens utformning.....	9
2.5 Intervju och bearbetning av intervjun.....	9
2.5.1 Intervju.....	9
2.5.2 Tematisering och analysbearbetning.....	10
2.6 Intervjuarens roll.....	10
2.7 Uppsatsens trovärdighet.....	11
2.7.1 Triangulering.....	11
2.7.2 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet.....	11
2.8 Etiska utgångspunkter i uppsatsarbetet.....	12
2.9 Studiens avgränsning och begränsning.....	12
3. Tidigare forskning	12
3.1 Samarbete inom socialtjänst.....	12
3.2 Psykosocial arbetsmiljö inom människobehandlande organisationer.....	14
4. Teoretiska perspektiv	17
4.1 Organisationsteori – Gräsrotsbyråkrati.....	17
4.2 Socialkonstruktivism.....	18
4.2.1 Berger & Luckmann.....	19
4.3 Symbolisk interaktionism.....	19
4.3.1 Goffman.....	20
4.4 Teoriernas relevans för uppsatsämnet.....	21

5. Resultat	21
5.1 Inledning.....	21
5.2 Presentation av intervjupersonerna.....	21
5.3 Tema 1 – Samarbete.....	22
5.3.1 <i>Ett gott samarbete</i>	22
5.3.2 <i>Ett påtvingat gott samarbete</i>	24
5.4 Tema 2 – Klienters påverkan på samarbetet.....	24
5.5 Tema 3 – Organisationens påverkan på samarbetet.....	25
5.5.1 <i>Avsaknad av helhetssyn inom organisationen</i>	25
5.5.2 <i>Nämndledamöternas påverkan på arbetssituationen</i>	25
5.5.3 <i>Chefers påverkan på samarbetet</i>	26
5.5.4 <i>Olikheter mellan arbetsgrupperna</i>	27
5.6 Tema 4 – Arbetsbelastningen, personalomsättningen och delegationens påverkan påverkan på samarbetet.....	27
5.6.1 <i>Arbetsbelastningens och personalomsättningens påverkan på samarbetet</i>	27
5.6.2 <i>Delegationens påverkan på samarbetet</i>	28
6. Analys	29
6.1 Tema 1 – Samarbete.....	29
6.2 Tema 2 – Klienternas påverkan på samarbetet.....	30
6.3 Tema 3 – Helhetssynen, nämndledamöterna, chefernas påverkan på samarbetet och olikheter mellan olika arbetsgrupper inom organisationen.....	30
6.4 Tema 4 – Arbetsbelastning, personalomsättning och delegationens påverkan på samarbetet.....	32
7. Sammanfattande diskussion	32
7.1 Besvarande av frågeställningar.....	32
7.2 Metodkommentarer.....	33
7.3 Slutdiskussion.....	34
7.4 Förslag till fortsatt forskning.....	35
8. Slutord	36

Litteraturförteckning

1. Inledande avsnitt

1.1 Inledning

”Ett vanligt antagande är att samarbete åstadkommer bättre resursutnyttjande. Samarbete ses som något nydanande. Inom socialt arbete förespråkas samarbete som något värdefullt och nödvändigt”. (Hjortsjö, 2005, s. 3) Samarbetet ska förhindra att människor hamnar mellan stolarna i de olika systemen. Det ska vara fördelaktigt för de professionella och för klienterna som de professionella möter. Ibland beskrivs samarbete som att vissa uppsatta mål ska nås. (Hjortsjö, 2005)

Samarbete beskrivs oftast i positiva ordalag och det tas inte sällan för givet att det sker ett samarbete inom socialtjänsten. Samarbetet är dock inte tvingande utan anses vara en möjlighet att höja kvalitén på arbetet. Samtidigt finns hinder i organisationsstrukturen som påverkar möjligheten till samarbete, t ex organisationsförändringar. Utöver de organisatoriska förändringarna kan inte socialsekreterarna helt själva styra arbetsbelastning eller hur arbetsgruppen ser ut och fungerar. De ekonomiska förutsättningarna i organisationen är ständigt låga vilket innebär att det inte alltid finns möjlighet att ta de beslut och utföra det arbete som socialsekreterarna skulle önska.

Fokus för studien är hur fenomenet samarbete beskrivs av en grupp socialsekreterare i en fokusgruppsintervju. Vikten är lagd vid det som främjar samarbetet. Hur reflekterar socialsekreterarna kring samarbete? Vad är det som de upplever kan ge ett väl fungerande samarbete mellan olika arbetsgrupper? Deras tankar skiljer sig åt utifrån vilken arbetsgrupp de arbetar i, hur lång tid de arbetat i organisationen, vilka erfarenheter de har som socialsekreterare samt deras olika personligheter. I fokusgruppsintervjun interagerar socialsekreterarna med varandra genom sina enskilda reflektioner och bildar gemensamma tankar och frågeställningar som kan ge svar på frågeställningarna. Studien visar på hur socialsekreterarna tänker att organisationen, klienterna och delegation, personalomsättning och arbetsbelastning påverkar samarbetet. Den visar även de olika samarbetsmöjligheterna som finns för socialsekreterarna.

1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att beskriva och analysera hur att antal socialsekreterare talar om hur organisationen de arbetar i påverkar möjligheterna till samarbete med socialsekreterare i andra arbetsgrupper inom organisationen.

1.3 Frågeställningar

1.3.1 Huvudfrågeställning

Hur beskriver ett antal socialsekreterare, som arbetar inom samma stadsdelsförvaltning, möjligheten att samarbeta med socialsekreterare i andra arbetsgrupper, inom den egna organisationen?

1.3.2 Underfrågeställningar

- Hur påverkar klienterna socialsekreterarnas möjligheter till samarbete?
- Hur påverkar organisationen socialsekreterarnas möjligheter till samarbete?
- Hur påverkar arbetsbelastning, personalomsättning och delegation socialsekreterarnas möjligheter till samarbete?

1.4 Koppling till socialt arbete

Det sociala arbetet utgår på många sätt från det arbete som pågår inom socialtjänsten. Beslut tas för att människor ska få möjlighet att få hjälp på olika sätt. För att ta ett beslut om insats krävs att det finns tydliga behov av hjälp, ett underlag där socialsekreteraren kan visa på klientens behov av insatsen. När klienten har kontakt med flera olika arbetsgrupper inom socialtjänsten kan det vara direkt nödvändigt med ett samarbete för att det ska vara möjligt att få det underlag, den helhetsbild, som socialsekreteraren efterfrågar för att kunna ta ett beslut om en eventuell insats. För att det ska vara möjligt krävs att socialsekreterare och chefer tillsammans försöker ett samarbete där klienten införlivas för att kunna kringgå sekretessen.

1.5 Begreppsdefinitioner

1.5.1 Samarbete

Samarbete handlar om ” att några personer eller funktioner ”arbetar samman”, det vill säga gör något tillsammans” (Boklund 1995, s. 45). ”Samarbete innebär att två eller flera personer kombinerar sina resurser för att uppnå ett gemensamt mål. Samarbetets utformning kan variera”. (Lennéer- Axelsson & Thylefors, 2005, s. 207)

1.5.2 Människobehandlande organisationer

Människobehandlande organisationer (Human service organizations) – är ett begrepp som i litteraturen beskrivits av Hasenfeld (1983).

“a set of organizations whose principal function is to protect, maintain, or enhance the personal well-being of individuals by defining, shaping, or altering their personal attributes” (Hasenfeld, 1983, s. 1)

Hjortsjö (2005) beskriver hur de människobehandlande organisationerna skiljer sig åt från andra organisationer genom att de inte sällan är offentliga och icke vinstdrivande. Verksamhetsmålen är oftast motstridiga inom organisationen vilket innebär att den praktiska verksamheten och arbetet med de mänskliga förändringsprocesserna påverkas. (Hjortsjö, 2005, s.15f) Lipsky (1980) använder sig av begreppet gatubyråkrati när han beskriver de människobehandlande organisationerna.

1.5.3 Socialsekreterare

Socialsekreterare – person med relevant utbildning, oftast socionom med 3,5 års högskoleutbildning, som arbetar inom socialtjänstens Individ och Familjeomsorg som handläggare med utredningsarbete eller behandlingsarbete (Aurell, 2004, s. 10).

1.6 Förförståelse

Uppsatskrivarens förförståelse av arbetsplatsen kommer från att tidigare haft praktik samt nu arbetar på arbetsplatsen. Det innebär att författaren besitter en viss kompetens av arbetsplatsens kultur. Många av de frågor som uppkom under praktiken handlar om hur organisationsstrukturen, med olika sektioner och budget, till viss del kan försvåra samarbete över de olika arbetsgrupperna. Av den anledningen vore det intressant att undersöka hur socialsketterare från olika arbetsgrupper beskriver samarbetsmöjligheterna ur ett positivt perspektiv.

1.7 Uppsatsens disposition

I det inledande kapitlet ges syfte och frågeställning, koppling till socialt arbete samt begreppsdefinitioner, avgränsningar och författarens förförståelse. I kapitel två presenteras uppsatsens metod. Kapitel tre redogör för tidigare forskning inom området som uppsatsen behandlar. Därefter, i kapitel fyra, redovisas för de teoretiska perspektiv som ligger till grund för analysen av resultatet. Vidare presenteras resultaten av intervjun under vardera tema i kapitel fem. I kapitel sex redovisas analysen av resultatet under respektive tema, genom de valda teoretiska perspektiven. I kapitel sju ges svar på frågeställningar, metodkommentar, begränsningar av studien, författarens slutsatser för uppsatsen samt förslag till fortsatt forskning. Slutordet avslutar uppsatsen.

2. Metod

2.1 Forskningsdesign

Den kvalitativa metoden syftar till att ge beskrivande data genom individens skrivna eller talade ord och genom det som går att observera (Olsson & Sörensson, 2001, s. 64). Utifrån innebörden av de talade orden tolkas dessa (aa, s. 40). Vid användandet av fokusgruppsintervjun interagerar intervjudeltagarna med varandra vilket kan ge andra/nya perspektiv på ämnet som kanske inte skulle framträtt vid enskilda intervjuer. Billinger menar att gruppen ger sin kollektiva bild av ämnet. Den enskilde individen kommer att ansluta sig till olika individers olika hållning i olika frågor i fokusgruppsintervjun. (Billinger, 2005, s. 170) Det är en god idé att använda fokusgrupper när *”man vill jämföra hur olika, inbördes homogena, grupper resonerar kring ett fenomen”* (Billinger, 2005, s.171). Fokusgruppen ger mycket information på kort tid. En annan fördel är att gruppdeltagarna kan känna att de ger varandra stöd i intervjusituationen. (Olsson & Sörensson, 2004, s.82)

2.2 Vetenskapsfilosofisk position

Studien utgår från ett postmodernt synsätt. Postmodernismen överger den tidigare uppfattningen om att vetenskapen bygger på en fast grund av iakttagbara fakta (Lyon, 1998, s.16). Postmoderna idéer föredrar mångfald och komplexitet framför enkla lösningar. Postmodernismen är reflexiv genom att den tar hänsyn till den ömsesidiga påverkan som finns mellan idéer och sociala situationer. Den är inte bara en enda teori om verkligheten. Postmodernismen stämmer genom sin reflexiva natur bra överens med socialt arbete. (Payne, 2002, s. 60)

I postmodernismen tillskrivs diskursen en central roll. Språkets framhävande och så kallade naturliga objekt anses vara skapade av diskursen. Subjektiviteten handlar om en process och den subjektiva meningsskapande individen upphör att existera. Fokus riktas till språkets obestämdhet och inte mot språket som ett medel för meningsöverföring. Det handlar om mångfald snarare än om ett bestämt ramverk. Makt och kunskap blir förbundna med varandra. (Alvesson, 2003, s. 40)

Den kvalitativa forskningsintervjun ger kunskap och måste ses i relation till fem olika aspekter av kunskapsproduktion. Den första aspekten handlar om att det är samtalet mellan två individer som leder till kunskap. Vidare handlar det om att människan i öppna intervjuer förkroppsligas i historieberättandet och når på så sätt kunskap. Den tredje aspekten visar på att språket skapar verkligheten och genom intervjun konstruerar språket verkligheten. Det innebär att det är språkets strukturer som talar genom individen. Intervjun äger rum i ett sammanhang där meningen i det som sägs är kontextuellt beroende. Slutligen menar postmodernisterna att kunskapen inte finns hos en person eller i världen utan skapas i relationen mellan personen och världen. (Kvale, 1997, s. 44ff)

Enligt postmodernismen är det inte möjligt att generalisera kring andra sammanhang än intervjutillfället och det krävs enligt författarna en försiktighet inför de lokala innebörderna. Vid intervjun måste intervjuaren vara medveten om att de svar som ges är färgade av identiteterna som utlöses av språket som exempelvis används i situationen. (Alvesson & Deetz, 2000, s.138f)

2.3 Urval

2.3.1 Urval av intervjupersoner

I uppsatsen intervjuas fem personer som arbetar som socialsekreterare på en stadsdelsförvaltning i Stockholms stad. Åtta personer tillfrågades, varav sex hade möjlighet att medverka i intervjun. En person som hade tackat ja till att vara med, fick förhinder därav det slutliga antalet. Billinger (2005) rekommenderar att man använder mellan fyra till sju personer i en fokusgrupp (s. 173). Då intervjun behandlar socialarbetarnas berättelser och beskrivningar kring det valda ämnet fanns det inte någon anledning att vara en för stor grupp, då varje deltagare skulle få större möjlighet att utveckla sina resonemang. Kvale (1997) menar att man ska intervjuva så många personer som behövs för att besvara intervjufråga (s. 97).

Uppsatsförfattaren ansåg att det var viktigt att de som medverkade i intervjun hade viss tids erfarenhet av arbete i socialtjänsten och att de kände till hur organisationen fungerar. De intervjuade arbetar i olika arbetsgrupper och de har arbetat mellan drygt 4-20 år inom förvaltningen. Vissa av intervjupersonerna är strategiskt utvalda då de visat ett tydligt intresse för ämnet och andra intervjupersoner med hjälp av snöbollsmetoden (Billinger, 2005, s. 174). Intervjupersonerna är från 34 år. De har alla relevant utbildning för arbetet.

2.3.2 Urval av litteratur och litteratursökning

För att få en bild av hur kunskapsläget ser ut gjordes en litteratursökning på ett tidigt stadium i uppsatsskrivandet (Olsson & Sörensson, 2001, s. 47). De sökmotorer som har använts vid sökandet av litteratur var främst Social services abstracts och Libris. Sökord var social work*, collaboration, teamwork, organisation, social services. Motsvarande svenska ord

användes på svenska sökmotorer. Den litteratur som var mest intressant för uppsatsens ämne var litteratur som behandlade samarbete inom socialtjänsten. Det fanns många titlar som behandlade samarbete inom det privata näringslivet men färre titlar som behandlade samarbete inom socialtjänsten. Många titlar behandlade samarbete mellan socialtjänst och andra myndigheter. Det visade sig att det fanns en hel del litteratur som behandlar samarbetet som positivt och önskvärt, men färre titlar som visar på att resultaten av samarbetet. Det fanns även en del litteratur som hade den psykosociala arbetsmiljön i fokus inom socialtjänsten. Den titeln som var mest intressant för uppsatsens ämnesval var Ann Boklunds avhandling *Olikheter som berikar* från 1995.

Under arbetsprocessen har litteratur som visat sig vara mer intressant för ämnet hittats vilket har lett till att tidigare vald litteratur valts bort. Det kan uppenbarligen vara svårt att hitta den mest relevanta litteraturen i början av ett forskningsprojekt då det inte alltid är tydligt vad man söker för litteratur.

2.4 Intervjuguidens utformning

Uppsatsen bygger på en huvudfrågeställning med tre underfrågeställningar som skickades ut till de deltagande socialsekreterarna en dryg vecka innan intervjutillfället. Under intervjun användes en allmän intervjuguide som stöd för intervjuaren. Intervjuguiden innebär att intervjuaren har formulerat ett antal samtalämnen, relevanta för frågeställningen med underliggande öppna frågor. Innan intervjuguiden färdigställdes prövades huvudfrågeställningen samt de tre underfrågeställningarna på en socialsekreterare som arbetar på samma stadsdelsförvaltning som de andra socialsekreterarna och som inte skulle medverka vid intervjun i en så kallad pilotstudie. Det visade sig vara positivt då frågorna var så pass tydliga, men även otydliga då socialsekreteraren tolkade varje fråga på flera olika sätt, att de skulle kunna få mångfacetterade svar (Kvale, 1997, s.136f). Därför behölls huvudfrågorna i dess befintliga skick. Intervjuguiden kom till viss del att utformas utifrån socialsekreterarens svar.

2.5 Intervju och bearbetning av intervjun

2.5.1 Intervju

Intervjupersonernas erfarenheter, tankar och reflektioner skulle forma intervjun så mycket som möjligt. Genom att de fick ta del av de grundläggande frågorna i god tid innan intervjutillfället anser gick det att undvika, att med ytterligare frågor, påverka intervjupersonerna under intervjun. Intervjudeltagarna kom till intervjutillfället med egna reflektioner som under intervjun till viss del påverkades av de andra socialsekreterarnas tankar. Men det var också samtalsledarens uppgift att låta alla komma till tals.

Intervjun utfördes i ett besöksrum på stadsdelsförvaltningen där samtliga intervjuade socialsekreterare arbetar. Två diktafoner användes för att spela in intervjun för att säkerställa att ingen information skulle gå förlorad. Innan intervjun påbörjades, genom att bandspelaren sattes på, informerades intervjudeltagarna om anledningen till att bandspelare användes och att intervjun skulle ta drygt en och en halv timme. Socialsekreterarna informerades om att de själva kan berätta för andra om att deras deltagande i intervjun, men att de av respekt för de andra deltagarna inte skulle berätta om vilka de var. Dessutom förklarades att det som sägs i rummet kommer att vara anonymt. De informerades om att det endast är uppsatsförfattaren

som skulle läsa transkriberingen av intervjun. Socialsekreterarna informerades även om att uppsatsförfattaren skulle skicka ut ett antal bakgrundsfrågor om dem för att kunna ge kort bakgrundinformation om intervjupersonerna som deltog i intervjun. Efter en och en halv timme stoppades intervjun på grund av att den förfogade tiden började ta slut. Efter att bandspelaren stängts av fortsatte samtalen en stund med de som hade möjlighet att stanna kvar.

Billinger (2005) menar att i fokusgruppsintervjun är påverkan från samtalsledaren mindre än i en enskild intervju (s.171). Kvale skriver att samspelet mellan intervjupersonerna ofta leder till spontana och känsloladdade uttalanden om det som diskuteras. Det innebär att intervjuarens roll minskar och det kan bli en relativt kaotisk form av datainsamling. (Kvale, 1997, s.97) Ämnet gav upphov till livlig diskussion och samtalsledaren lyssnade och observerade främst förutom då förtydligande frågor ställdes samt när samtalsledaren ville leda in intervjudeltagarna på ett annat ämne. Då intervjudeltagarna berörde det som var av intresse behövdes den förberedda intervjuguiden inte användas.

2.5.2 Tematisering och analysbearbetning

Fokusgruppsintervjun skrevs ut ordagrant men utan hummanden och andra obestämbara ljud. Det som inte hördes tydligt på något av banden togs inte med i transkriberingen. Efter att intervjun transkriberats läste uppsatsförfattaren hela utskriften två gånger för att få ett sammanhang. Därefter beslutades vilka teman som ansågs var relevanta för att kunna besvara frågeställningarna och uppnå syftet med studien (Larsson, 2005, s. 107). Temana valdes vid genomläsningen av transkriberingen. Utifrån dessa teman gjordes en siffermarkering bredvid de citat som skulle bli aktuella för varje tema. Då vissa citat liknade varandra eller upprepades i annan form valdes de citat som uppsatsförfattaren ansåg vara mest relevanta för temat. Utifrån de citat som presenteras i resultatdelen har vissa delar meningskoncentrerats för att ge en kortfattad sammanfattning av citaten (Larsson, 2005, s. 106). Under arbetet med transkriberingen och bearbetningen av resultaten från intervjun började uppsatsförfattaren även skriva ner tankar och reflektioner inför analysbearbetningen. Därefter har resultaten meningstolkats mot bakgrund av den vetenskapliga filosofiska positionen i ljuset av socialkonstruktivismen. (Kvale, 1997, s. 174f)

2.6 Intervjuarens roll

I och med att uppsatsförfattaren tidigare gjort praktik och nu arbetar på den stadsdelsförvaltning, där intervjun utfördes, finns ett inifrån perspektiv som inte går att bortse från varken vid förberedandet och genomförandet av intervjun samt vid analysbearbetningen.

Det innebär att uppsatsförfattaren har tillträde till data som inte en utomstående intervjuare och författare skulle ha. Att känna till kulturen på arbetsplatsen är positivt då intervjudeltagarna redan känner till samtalsledaren och inte är misstänksamma mot intervjuaren. De kan ha medverkat till att det var en mer uppsluppen stämning från intervjuns början. Kunskapen om organisationen kan även vara positivt då det inte behöver ta tid under intervjun för att intervjuaren ska få förklarat för sig hur organisationen fungerar. Det som kan ses som negativt är att det kan innebära att vissa följdfrågor som skulle förtydligat resonemang kan ha missats då författaren har en förståelse för hur socialsekreterarna ser på vissa saker och ser det som självklart, trots att det kanske inte är det för läsaren av uppsatsen som kanske inte har den förståelsen. Det kan även vara svårt att inte ta saker för givet, trots att det inte framkommer i transkriberingen, framförallt under arbetet med resultaten. Däremot kan det vara positivt då socialsekreterarna under intervjun vet att de inte behöver förklara och göra förtydliganden av

viss information. På grund av intervjuarens kunskap om arbetsplatsen blev det lättare att följa intervjun och behålla fokus på ämnet.

2.7 Uppsatsens trovärdighet

2.7.1 Triangulering

Vid analysbearbetningen av resultaten användes tre olika teorier. Teoritrianguleringen medverkar till att ge en mer mångsidig bild av den undersökta problemet samt att ge upphov till olika tolkningar av resultaten (Larsson, 2005, s. 112).

2.7.2 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Kvale menar att det postmoderna perspektivet avfärdar frågorna om reliabilitet, validitet och generaliserbarhet. Perspektivet menar att det finns en mängd olika kunskapsformer och sanningar i motsats till validitet som står för en tydlig gräns mellan det sanna och det osanna. (Kvale, 1997, s. 209)

Enligt det postmoderna perspektivet så blir frågan om validitet hur sanning skapas. Kunskapen betraktas av postmodernismen som en social konstruktion av verkligheten och sanningen skapas genom dialogen. Postmodernismen handlar om att skapa kunskap genom samtalet. (Kvale, 1997, s. 214ff) Men perspektivet accepterar möjligheten till en lokal sanning (Kvale, s. 209). Uppsatsen bygger på en fokusgruppsintervju med fem socialsekreterares beskrivningar och berättelser om samarbete inom den organisation de arbetar i. De beskriver hur deras arbetssituation påverkar möjligheten till samarbete. Det är deras berättelser som presenteras i resultat delen i form av citat och meningskoncentrat. Validiteten ökar genom att en pilotintervju med en socialsekreterare gjordes innan fokusgruppsintervjun. I och med att en fokusgruppsintervju används så blir det tydligt att sanningen skapas genom dialogen vid just det tillfället. De svar socialsekreterarna gav under intervjun är de som de tillsammans skapade genom interaktionen med varandra vid det tillfället. Kanske blev svaren mer nyanserade än om enskilda intervjuer använts istället.

Intervjun skildrar socialsekreterarnas egna beskrivningar och berättelser av organisationens påverkan på samarbetet och deras arbetssituation (Kvale, 1997, s. 213). I metoddelen redovisas tillvägagångssättet av arbetet med förarbetete, intervju samt analysbearbetning vilket är i linje med uppställda reliabilitetskrav (Kvale, 1997, s. 213).

Den vetenskapliga kunskapen ställer krav på generaliserbarhet för att kunna ge svar på det mänskliga beteendet. Det postmoderna synsättet menar att kontexten ger kunskapen (Kvale, 1997, 209f). Det postmoderna synsättet ställer sig även frågan om det är nödvändigt att generalisera och säga hur det är. De menar att det kanske snarare är viktigare att diskutera olika möjligheter genom att bland annat läsa olika fallstudier för att föreställa sig hur det skulle kunna vara och bli. Utifrån ett postmodernt synsätt finns det en möjlighet att lokalisera kunskapen och godta den i den kontexten. (aa, s. 212) Studien kan utifrån ett postmodernt synsätt ses som trovärdig och användbar då den behandlar fem enskilda socialsekreterarnas erfarenheter och reflektioner över samarbete och hur deras arbetssituation påverkar möjligheten till samarbete med andra socialsekreterare inom organisationen.

2.8 Etiska utgångspunkter i uppsatsarbetet

Innan intervjun nedtecknades ett etiskt protokoll, vilket användes för att inte missa att ta upp viktiga etiska aspekter innan intervjun satte igång. Samtliga intervjudeltagare ta del av uppsatsens syfte och huvudfrågor skriftligt. Då informerades även deltagarna om att bandspelare skulle komma att användas vid intervjutillfället. De fick information om att de i redovisningen av materialet kommer att vara anonyma. All information som skulle kunna härleda läsaren till någon av intervjupersonerna har tagits bort. Samtliga medverkande socialsekreterare meddelades att de har möjlighet att höra av sig efter intervjutillfället om de har några tankar kring det som sades under intervjun och om de eventuellt skulle vilja ta bort något uttalande. Detta för att minska eventuell skada för intervjupersonerna. Ingen av deltagarna har gjort så. Däremot ansåg uppsatsförfattaren att utskriften av intervjun inte skulle få läsas av intervjudeltagarna och att ingen annan heller skulle få läsa transkriberingen. Samtliga intervjuade godtog detta. Samtliga intervjudeltagare blev erbjudna ett exemplar av uppsatsen vilket samtliga vill ha. (Kvale, 1997, 106ff)

2.9 Studiens avgränsning och begränsning

Studien utgår från en fokusgruppintervju vilket inte ger läsaren någon möjlighet att jämföra med hur exempelvis någon annan grupp socialsekreterare på den valda stadsdelsförvaltningen eller på någon annan stadsdelsförvaltning ser på det valda problemet. Det som dock gör metoden intressant trots det är att det ger läsaren en möjlighet att få ta del av intervjudeltagarnas egna beskrivningar av ämnet samt ger en fallbeskrivning av ämnet.

Socialsekreterarnas beskrivningar av deras arbetssituation ligger till grund för hur de vidare resonerar kring möjligheten till samarbete mellan arbetsgrupper. Det hade varit intressant att utifrån resultaten i fokusgruppsintervjun göra ett antal intervjuer med socialsekreterarnas chefer för att höra deras reflektioner om samarbete mellan arbetsgrupperna. Hur de tänker att socialsekreterarnas arbetsbelastning, personalomsättning, arbetsklimat i arbetsgrupperna påverkar möjligheten till samarbete med andra arbetsgrupper. Och hur cheferna ser på sin egen roll i möjliggörande till samarbete. Det skulle vara betydelsefullt framförallt då socialsekreterarna som medverkade i fokusgruppsintervjun ansåg att cheferna har en stor roll i utgången av samarbetet.

3. Tidigare forskning

3.1 Samarbete inom socialtjänst

Olikheter som berikar är en avhandling (1995) från Stockholms universitet, Socialhögskolan, av Ann Boklund. Hon studerar hur samarbetet inom socialtjänsten har utformat sig efter 1980-talet och ifrågasätter om samarbete kan tillföra något meningsfullt och i så fall hur och när detta kan ske. Boklund ställer sig även frågan i vems intresse det samarbetas och hur den eller de personer i så fall ser på att det samarbetas kring dem.

För att kunna samarbeta krävs förmåga till kommunikation och möjlighet till att byta perspektiv, det vill säga att kunna sätta sig in i hur en annan individ tänker och handlar i en viss situation. Det finns problem, oklarheter, ibland en avsaknad av, och begränsningar i

samarbetet mellan olika yrkesgrupper och samordningen av socialtjänstens resurser både i Sverige och inom motsvarande funktioner i andra länder. (Boklund, 1995, s. 1f)

Socialtjänsten utgör en organisation inom vilken yrkesgrupperna bör samarbeta. Så gott som all organisationsteori handlar om samarbete, mellan individer och grupper inom organisationer samt mellan organisationer. Organisationer skapas i syfte att koordinera handlingar. Regler i organisationen kan både underlätta detta men även leda till bristande flexibilitet. (Boklund, 1995, s. 53)

Den enklaste formen av samarbete är teamet som kan vara två individer och arbetar med en uppgift som kan vara vad som helst. De behöver inte heller vara klara över vilken avsikt samarbetet har. (Boklund, 1995, s. 64) Samarbetet antas utgöra *det bästa*, men ställer krav på vilket förhållningssätt yrkesgrupperna måste inta i relation till varandra. Olika yrkesgrupper omfattas av olika så kallade språkspel, inlärd via utbildning och socialisering i yrkesrollen. Tanken är att människor med olika utbildningar och identiteter möts i samarbetet. (Boklund, 1995, s. 47ff)

Med samarbete i sikte (2005) är en avhandling från Lunds universitet av Maria Hjortsjö. Hjortsjö tittar i studien på en familjecentral för att se hur den samlokaliserade verksamheten mellan olika professionella yrkesgrupper fungerar. (Hjortsjö, 2005, s. 6)

Samverkan ses som en god arbetsform för att lösa de problem som sektorsindelade verksamheter står inför. Det finns relativt god dokumentation av försöksverksamheter som genomförts med syfte att samarbeta men det har varit svårt att utläsa vad verksamheterna faktiskt har resulterat i. Samarbetet ses allmänt som något positivt och eftersträvansvärt. (aa, s. 49) Samarbete anses vara en möjlighet att arbeta förebyggande inom socialt arbete. Tanken är att det som tidigare inte lyckats ska nås gemensamt i samarbete. Familjecentralen ska verka tydliggörande för de olika yrkeskompetenser som innefattas i arbetet. Socialtjänsten ska genom de andra yrkesgruppernas kontaktytor kunna få kännedom om barnfamiljer i upptagningsområdet. Samarbetet blir optimalt när det skapas något som ingen verksamhet hade kunnat åstadkomma på egen hand. Familjecentralerna ses som en samlingspunkt där besökare ska möta andra människor i samma situation och där besökarna får möjlighet att träffa socialsekreterare utan dramatik. (aa, s. 52ff)

I studien visas att socionomernas syn på förebyggande arbete har med tidig hjälp att göra. (aa, s. 60) Samarbete ses som både mål och medel. Dels eftersträvas ett väl utvecklat samarbete, dels är samarbetet medlet för att exempelvis tidigt upptäcka barnfamiljer i behov av hjälp och stöd. Samarbetet ses som positivt för personalen, det skapar tilltro, något som ger bra resultat och något som vidgar kontaktnät. Men det kan även vara svårt då personalen har okunskap och fördomar om andra och har en hög personalomsättning. Samarbetet kan vara tidskrävande, tålamodsprövande för den enskilde individen och en källa till konflikter. (Hjortsjö, 2005, s. 61)

Sekretessen kan vara berättigad men kan även användas för att slippa samarbete. Den kan bli ett verktyg för att bibehålla kontroll och makt över andra. Sekretessen blir även ett sätt att markera gränser mellan olika verksamheter. Det uppstår problem när samarbetande personer är styrda av olika sekretesslagstiftning. Men mottagaren av hjälpen kan medverka till att sekretessen bryts om han blir en aktiv del av samarbetet. (aa, s. 25)

När samarbete blir ett mål i sig blir det inte sällan ett misslyckande. Det kan behövas mål för att samarbetet ska fungera. Och trots att samarbete eftersträvas så får man inte glömma att det är i den enskilda personalgruppen som det mesta av arbetet sker (aa, s. 62)

Co-operation in a Child Welfare Case: A comparative Cross- National Vignette Study av Johan Glad är en artikel som har som syfte att undersöka hur socialarbetare i olika länder samarbetar med andra professionella kring ett barnavårdsärende. Den empiriska datan samlades in genom vinjett teknik och det handlar om en fyra- åring som utsätts för misshandel i sin familj. (Glad, 2006, s. 223f) En svårighet med att göra en vinjettstudie i flera olika länder är att det sociala arbetet kan vara uppbyggt på olika sätt i de olika länderna. Vinjettstudien kring pojken är uppbyggd utifrån tre stadier, där det första är när en första anmälan kommer in, det andra när det finns ett vittne som har sett pojken bli slagen och i det tredje när pojken har börjat förlora vikt och har flertalet blåmärken och brännmärken på kroppen. (aa, s. 229)

Samarbete är till för att möta klientens behov. Genom att kombinera olika kompetenser är det lättare att kunna tillgodose behoven och få en helhetsbild för att få kunskap om vad barnet behöver för eventuella insatser. Då problem inte sällan anses vara mångfacetterade kan barnet behöva hjälp från flera olika instanser. (aa, s. 224)

Det anses vara viktigt att samarbeta i barnärenden men i Sverige har det visat sig att det är svårt att få till ett samarbete mellan olika professionella. Dessutom är utgången av samarbetet tveksamt. Samarbetet ska vara strukturerat och bör inte byggas upp runt vissa personer då exempelvis omorganisationer och personalomsättning kan påverka samarbetet negativt. Samtidigt kan strukturerna verka negativt på samarbetet genom arbetskultur, makt och olika prioriteringar i de olika verksamheterna. (aa, s. 224f)

På grund av hur lagen se ut skiljer det sig mellan de olika länderna hur samarbetet fungerar. I Storbritannien och i Texas (USA) krävs samarbete i barnavårdsärenden medan det i Danmark, Sverige och Tyskland är frivilligt med samarbete. I vissa situationer stoppar sekretessen ett eventuellt samarbete i Sverige och i Tyskland. (aa, s. 226f) Vinjettstudien visar att alla deltagare i studien skulle samtala med någon annan professionell om ärendet och ju allvarigare ärendet skulle bli ju fler olika professioner skulle deltagarna samarbeta med. I Tyskland samarbetar deltagarna mest med frivilligorganisationer kring barnen. Att samarbeta med psykologer och psykiatriker var mest vanligt i Sverige. Det var mest vanligt i Texas att arbeta utifrån upprätthållandet av lag och ordning. Sverige, Danmark och Storbritannien var de länder som ansåg sig samarbeta med barnavård och medicinsk expertis. (aa, s. 236)

3.2 Psykosocial arbetsmiljö inom människobehandlande organisationer

I Sandra Jönsons avhandling *Client work, job satisfaction and work environment aspects in human service organizations* (2005) presenteras tre studier som fokuserar på människobehandlande organisationer, klientarbete, arbetstillfredsställelse och arbetsmiljö. Uppsatsförfattaren fokuserar främst på den första studien där Jönsson undersökt hur fyra sektionschefer och fyra behandlare som inom två olika verksamheter på två olika nivåer konstruerar och upplever framgång och misslyckande i arbetet. På behandlingshemmet där behandlarna har direktkontakt med klienter och på stadsdelsförvaltningen där sektionscheferna inte har någon klientkontakt. (Jönsson, 2005, s. 13ff)

I behandlarnas beskrivna framgångssituationer handlade det om de tillfällen då det är positiv stämning i klientgruppen, när gästerna är nöjda eller när det finns utrymme att sätta sig ner och prata med klienterna. För sektionscheferna handlade framgångssituationerna om när de hann umgås med personalen, när de lyckades motivera och inspirera personalen eller när personalrekryteringen fungerar tillfredsställande. Vid dessa tillfällen beskrev sektionscheferna framgång och att de har nått de individuellt uppsatta målen. I misslyckade situationer handlade det för behandlarna om främst deras egen roll i misslyckandet och för cheferna handlade det om externa faktorer som hade med organisationens struktur och arbetsledningens fördelning av arbetsuppgifter. (Jönsson, 2005, s. 59f)

I *Absolut socialarbetare: samtal med socialarbetare om socialt arbete* (2005) av Göran Odbratt. Rapporten ger en bild av hur socialarbetare upplever sin arbetssituation som socialsekreterare. Odbratt använder sig av metoden fokusgrupper för att i samtal med socialsekreterare lyfta fram det som deltagarna anser vara mest relevant med avseende på hinder och möjligheter i arbetet (Odbratt, 2005, s.19). Odbratt menar att hinder och möjligheter hänger intimt samman och han visar på att hindrena blir en drivkraft till att tala om det möjliga goda sociala arbetet (aa, s. 23).

Media och forskare menar att socialarbetare är en tyst arbetarkår. Många socialarbetare i suttien menar att det är många som inte ens är insatta som skriker åt dem och att hela yrkeskåren drabbas av dåligt rykte vid omdiskuterade händelsen inom socialtjänsten. Socialsekreterarna beskriver att statusen i yrket har att göra med att deras arbete med människor med låg status leder till låg status för de professionella. Socialarbetare gör ett val och det är att arbeta med människor vilket är tydligt återkommande i samtalen med socialarbetarna i Odbratts rapport. (aa, s. 41ff)

Diskussionen kring arbetssituationen för socialsekreterarna i socialtjänsten är beroende av i vilken utsträckning organisationen överensstämmer med socialsekreterarnas syn på vad deras arbete innebär eller vad de anser att det bör innebära. Odbratt refererar till Stefan Morén (1992) som menar att tidsbristen uppstår när socialarbetaren inte gör det som de vill eller tycker att de borde göra. Bristen på överensstämmelse mellan det socialarbetaren gör och det som man inte anser att man borde göra kan uttryckas på flera olika sätt; tidsbrist, personalomsättning, brist på samarbete och samverkan, kontinuerligt stöd och samspel, klientarbete och relationer, kontorsarbete och dokumentationer, förväntningar och realitet. (aa, s. 81)

De större städerna har svårast att behålla sin personal (aa, s. 66). Flera socialarbetare menar att klientarbetet blir lidande av den höga personalomsättningen (aa, s. 71). Den höga personaltätheten är ingen garanti för att socialsekreterarna inte ska behöva uppleva en hög arbetsbelastning. Nedskärningar har även drabbat socialarbetarna. Socialsekreterare beskriver att när det är som värst går det inte att planera någonting för allt är akut. (aa, s. 72) Flertalet socialarbetare vill flytta delgation och ansvar närmare det dagliga arbetet (aa, s. 125).

Lena Wilson har gjort en undersökning om personalomsättning och arbetsmiljö. I *Socialsekreterare i Sundsvalls kommun* (2004:4) har Wilson gjort intervjuer med tio tidigare tillsvidareanställda socialsekreterare inom kommunen för att ta reda på vad som fick dem att lämna arbetet. Dessa personer har lämnat sin anställning frivilligt. (Wilson, 2004, s.12)

Rörligheten bland socialsekreterare inom Sundsvalls kommun är stor och störst är rörligheten bland de som arbetar med myndighetsutövning. De har de kortaste anställningstiderna. Wilson menar att tidigare studier visar att detta är en nationell företeelse. De brister som kunnat påvisas är att socialsekreterarna anser att de har för hög arbetsbelastning samt att det finns brister i stöd och ledning, i delaktighet och kommunikation och i vidareutveckling i yrket för socialsekreterarna. *"Dessa brister leder i sin tur till värderingskonflikter som i mycket hög grad påverkar socialsekreterarens beslut att lämna sitt arbete"*. (Wilson, 2004, s. 7) Wilson pekar på att bristerna har varit återkommande i yrket i 25 års tid. Hon anser att problemet är att dessa problem inte tillkännages inom organisationen. Därför blir det heller inte en viktig fråga att komma tillrätta med vilket Wilson anser är underligt med anledning av de höga kostnader som personalomsättningen leder till. Det krävs god arbetsledning för att stötta socialsekreterarna i deras arbetssituation och inte sällan har arbetsledarna själva en pressande situation vilket innebär att socialsekreterarna inte alltid har möjlighet att få den hjälp de behöver. (aa, s. 8) Dessutom är många socialsekreterare som arbetar myndighetsutövande nyutexaminerade och får inte det stöd eller den tillräckliga introduktion som krävs för att klara av arbetssituationen. (aa, s. 32)

De sammantagna anledningarna till att socialsekreterarna valde att lämna sina anställningar som socialsekreterare är för hög arbetsbelastning, brister i stöd- ledning, brister i delaktighet-kommunikation, brister i introduktion och vidareutveckling, uppenbara hälsoproblem (aa, s. 53).

Good enough? En intervjuundersökning med chefer inom socialtjänsten kring deras syn på den psykosociala arbetsmiljön (2004). Kristina Aurells undersökning bygger på ett antal intervjuer om hur chefer inom socialtjänsten ser på den psykosociala arbetsmiljön för sin personal. Undersökningen är del av en större undersökning som gäller människobehandlande organisationer; socialtjänst, polis, försäkringskassan och sjukvård. Syftet är att se hur de ser på arbetsmiljön inom den egna verksamheten. (Aurell, 2004, s.7f)

Aurell beskriver att cheferna är positiva i sina omdömen om sin egen verksamhet och hänvisar till andra tidpunkter eller andra arbetsplatser när de talar om problem som bland annat sjukskrivningar och personalomsättning. Cheferna ser stabila arbetsgrupper och ett gott arbetsklimat som förutsättningar för en god psykosocialarbetsmiljö. (aa, s. 17) Cheferna har inte särskilt stor insyn i klientarbetet men de beskriver att de litar på att socialsekreterarna gör ett bra arbete. De anser att de kan vara mer objektiva då de inte har någon klientkontakt. Cheferna uttrycker dock rädsla över att socialsekreterarna ska gå över gränsen med klienten och tappa sin professionella tjänstemannaroll. (aa, s. 40) De menar att extern handledning är positivt för personalen då de kan få möjlighet att bearbeta de känslor som dyker upp i klientarbetet. (aa, s. 20) Cheferna upplever sig ha en öppen dialog med personalen. De anser att personalen bör känna till varför det sker omorganiseringar, för då blir personalen mer förstående när detta sker. Vid omorganiseringar uppifrån anser cheferna att de är i samma situation som socialsekreterarna. När det gäller omorganiseringar som de själva satt igång anser de att de genom att göra en förändring har svarat på socialsekreterarnas önsknings. (aa, s 25f)

4. Teoretiska perspektiv

4.1 Organisationsteori – Gräsrotsbyråkrati

”Human service organisationer (HSO) är ett samlingsbegrepp som används för att benämna organisationer som på olika sätt arbetar i nära kontakt med människor.” (Jönsson, Tranqvist & Petersson, 2003, s. 11) I Sverige finansieras dessa organisationer genom allmänna medel och bedrivs oftast i offentlig regi. De flesta människor kommer vid återkommande tillfällen i livet i kontakt med dessa organisationer och på grund av detta finns det ofta en mängd olika uppfattningar om hur dessa organisationer bör fördela pengar, hur verksamheten fungerar samt vad som symboliserar en bra eller dålig yrkesutövare inom dessa organisationer. Detta tryck finns både utanför och inne i organisationen. I de professionella byråkratierna har personalen stor handlingsfrihet och styrningen av arbetet blir begränsad. Det beror på att arbetet bedrivs i ett *slutet rum* dit endast personal och klient har tillträde. (Jönsson, Tranqvist & Petersson, 2003, s. 11ff)

Arbete inom en människobehandlande organisation innebär till stor del ett moraliskt arbete enligt Hasenfeld. Agerandet kan ge moraliska konsekvenser för den enskilde individen vilket betyder att metoderna som human servicearbetaren utgår ifrån måste vara moraliskt försvarbara. Human service arbetaren representerar dels en konkret service samt att ställningstagande eller bedömning är moraliskt försvarbara. Det som skiljer människobehandlande organisationer från andra organisationer är att arbetsprocessen involverar en annan människa. Hasenfeld benämner klienten som organisationens råmaterial. Han syftar till att dessa organisationer har som mål att förändra eller påverka något hos individen. (Jönsson, 2005, s. 3)

Michael Lipsky kallar dessa typer av organisationer för *street-level bureaucracies* (gatubyråkratier). De som arbetar där kallar han för gatubyråkrater. (Lipsky, 1980, s. 3) Tanken är att dessa organisationer ska verka positivt för dem som behöver det men även föra fram buskapet att arbete är att föredra framför användandet av dessa funktioner. Organisationerna har utöver en hjälpanvändande funktion, en kontrollerande funktion. (aa, s. 11) Ju fattigare människor är desto större påverkan har dessa organisationer och ibland har de kontakt med flera delar av en organisation (aa, s. 54).

De som interagerar med klienterna har stor handlingsfrihet och är relativt fria i sin utövning att fördela resurser. Men de regler som gatubyråkraterna arbetar efter förändras ständigt på grund av bestämmelser uppifrån om omorganisationer. (Lipsky, 1980, s. 14ff) Organisationen är beroende av hur väl de som arbetar i den visar upp organisationen *utåt* (aa, s. 50f). Gatubyråkrater ses ofta som företrädare för klienter. Men det fungerar sällan så på grund av den kontroll som organisationen företräder gentemot klienterna. (aa, s. 71ff) De flesta analytiker räknar med att de som arbetar i dessa organisationer ska bli ett med verksamheten, men Lipsky menar att det alltid finns de som inte följer order uppifrån (aa, s. 16).

Inom organisationen har ofta chefen och personalen olika fokus och olika syn på hur arbetet ska utföras. Cheferna är resultatnriktade och fokuserar på effektivitet, produktivitet och budget. Personalen, däremot, fokuserar på klienternas behov och utgår från vad de genom sin professionalitet bedömer vara lämpligt att göra. Lipsky beskriver att gatubyråkrater ofta vill utöka sin egen betämmanderätt. (aa, s. 18f) Då arbetet främst är av kvalitativ karaktär innebär det att arbetet inte kan utvärderas via utvärderingar som är baserade på mätbara mål. Det måste

utföras genom kvalitativa bedömningar. En tänkbar konsekvens av detta kan vara att det lätt mätbara, budgeten, styr arbetet i stället för det som kanske borde mätas, kvalitén på arbetet med klienterna. (Jönsson, Tranqvist & Petersson, 2003, s. 14f)

Organisationen är ständigt underbemannad och gatubyråkraten arbetar i situationer där resursproblemet inte går att lösa. Lipsky menar att det kan ge gatubyråkraten en känsla av medelmåttighet som leder till nedstämdhet. (Lipsky, 1980, s. 37ff) Målen gör att klienterna inte ses som individer och organisationen kan tyckas bli rutiniserad och massprocessande (aa, s. 44f). Gatubyråkraterna har ofta en hög arbetsbelastning och en stor del av arbetet går till administrativa uppgifter. Det innebär att gatubyråkraten har mindre tid till det direkta arbetet med klienter. Det kan leda till att gatubyråkraterna känner att de har en otydlig roll. (aa, s. 29ff) Utöver den höga arbetsbelastningen påverkas gatubyråkraterna av att gatubyråkraterna försöker tillmötesgå klienternas behov trots de ansträngda resurserna. Att tillmötesgå klienten är individuellt och det kan handla om att göra en lyckad intervention, att få uppskattning av klienten eller att klienten ändrar beteende i positiv riktning. Gatubyråkraterna försöker göra ett bra arbete med de resurser de har (aa, s. 81). Inte sällan ställs klientfokus och snabbhet och effektivitet emot varandra och det kan vara svårt för handläggaren att lösa på ett tillfredställande sätt. Handläggaren kan skapa egna strategier för att hantera situationen genom bland annat genvägar i arbetet. Dessa strategier är sällan sanktionerade av ledningen men eftersom de kan förbättra resultaten, i den meningen att det t.ex. kan öka ärendegenomströmningen, kan de vara direkt nödvändiga för organisationen. (Aurell, 2004, s. 14)

Det finns en dubbelhet i relationen mellan klient och personal då det är både en relation mellan två människor och en relation mellan en representant för en organisation och en klient. Samtidigt som gatubyråkraten representerar organisationens värderingar så är han också en människa med egna värderingar, tankar och erfarenheter. Det innebär att personalen ofta växlar mellan sitt personliga beteende och det beteende som organisationen föreskriver. Rollerna kan bli ofta otydliga för klienterna. (Johansson, 1992, s. 45) Lipsky menar att genom att bli klient i organisationen blir individen konstruerad till klient och blir behandlad efter den kategori den blivit placerad i. Detta är en social process. Skillnaden mellan klienten och gatubyråkraten är att den förstnämnde söker hjälp medan den andre söker kontroll. (Lipsky, 1980, s. 59f)

4.2 Socialkonstruktivism

Socialkonstruktivismen är en del av det postmoderna komplexet av idéer. Det socialkonstruktivistiska synsättet går ut på att det inte finns en enda bild av verkligheten som kan täcka allt. (Payne, 2002, s. 59)

Vi kan endast förstå människor utifrån den sociala praxis och de sociala sätt att vara och tänka på som konstitueras av samhälle vi lever i (Stevens, 1998, s. 36). På så sätt är gränserna mellan individ och samhälle oklara då människan ses som en funktion av att ständigt förändras genom de ständigt föränderliga mönster av sociala relationer och social praxis (aa, s. 38). Gränserna mellan människor och deras sociala sammanhang ses som diffusa och flytande och det är inte meningsfullt att fråga vad som påverkar vad. Teorin förnekar ett objektivt jag, utan menar istället att jaget och medvetandet är en social produkt. (Wetherell & Maybin, 1998, s. 243) Jaget som subjekt förändras kontinuerligt i relation till tidigare erfarenheter och sociala relationer. Den vuxna individens identitet är multipel och består av flera jag, där delarna ibland är motsägande. Men de nya sociala identiteterna måste samexistera med tidigare sociala identiteter för att kunna fungera. Det kan ibland leda till spänningar mellan de olika

identiteterna. (Wetherell & Maybin, 1998, s. 255) Wetherell & Maybin menar att identiteten och det personliga är en del av deras sociala verklighet. Dessa kontextuella företeelse är lokaliserade och definieras av sociala aktiviteter som exempelvis olika religiösa eller geografiska livsstilar. (aa, s.258)

Perspektivet förnekar inte medfödda biologiska skillnader men menar att individen utvecklas och förändrar sin personlighet genom sociala processer i samhället (aa, s. 266). Människor inom samma kultur kan mycket väl skilja sig åt då det gäller deras individuella eller personliga konstruktioner av känslor, eftersom vi har olika erfarenheter och historia att formas från (aa, s. 269).

4.2.1 Berger & Luckmann

Berger och Luckman menar att samhället är ett resultat av subjektiva handlingar som leder till en allmängiltig objektiv bild av samhället. Det som är verkligt eller sant för en individ är kanske inte verkligt för en annan person i en annan del av världen. De menar att kunskapssociologin måste söka förstå processerna som leder till hur samhället ser ut. Det handlar både om de empiriska variationerna av kunskap samt processerna som leder dit. (Berger & Luckmann, 1991, s. 14f) De menar att alla som bor i ett samhälle deltar i denna förståelse (aa, s. 27).

Institutionaliseringssprocessen sker när en grupp individer med en gemensamt konstruerad historia har ett gemensamt sätt att agera och har gemensamma rutiner. Handlingsmönstrena objektivteras efter en tid och blir fakta, en del av verkligheten, hur det är och hur man gör. Det är inte förrän en ny generation föds in i verkligheten som man kan tala om en social verklighet. Barn föds in i en institutionaliserad värld som förklarar för dem hur man ska göra och varför man ska göra enligt den sociala ordningen. Berger och Luckman menar att en främsta bäraren av detta är språket. *En sak är vad saken kallas och kan inte kallas någonting annat.* Den institutionaliserade världen fanns där innan barnet föddes och kommer att finnas där efter döden. Berger och Luckmann menar att det finns en paradox i att det som först konstrueras inte är det som senare kanske är. Samhället förändras hela tiden genom interaktionen. (aa, s.71ff) Berger och Luckmann menar att det är viktigt att komma ihåg att de flesta moderna samhällen är pluralistiska vilket innebär att det oftast finns en gemensam kärna som är universell men att det finns flera samexisterande universum. (aa, s. 142)

I och med att samhället existerar som både en objektiv och en subjektiv verklighet så måste man enligt Berger och Luckmann teoretisera utifrån detta dualistiska perspektiv. Det handlar om en pågående process i tre steg, externalisering, objektivering och internalisering. Den enskilde individen i samhället externaliserar sig samtidigt in i den konstruerade sociala verkligheten och internaliserar den som en objektiv verklighet. Genom att förstå den sociala verklighet som man lever i kan man även förstå att man har en del i andra personers liv och därigenom göra den världen till sin egen och då bli en egen medlem i samhället. Vi förstår då den samhälleligt producerade kunskapen om världen som en objektiv kunskap. (aa, s.149f) Internaliseringen leder till att individen övertar en social värld. Subjektiva avsikter blir till objektiva strukturer.(aa, s. 78ff)

4.3 Symbolisk interaktionism

Den symboliska interaktionismen är en inriktning av socialpsykologin. Den symboliska interaktionismen fokuserar på ”*det sociala och symboliska samspelet mellan människor*”. Det

handlar främst om avgränsade sociala sammanhang. (Johansson, 2002, s. 20)

Interaktionismens grundläggande antaganden handlar om hur det sociala samspelet mellan människor föregår och skapar individens medvetande och jaguppfattning genom framförallt språket. Författarna skriver att utvecklingen av individens medvetande är nära förbunden med språket. (Berg et al, s. 11)

Payne beskriver att den symboliska interaktionismen utgår från att *"människor agerar utifrån symboler som står för något i yttvärlden och som finns i medvetandet. De skapar med hjälp av språket sina symboler utifrån en tolkning av samspelet (interaktionen) mellan sig själva och omvärlden. Deras jag skapas symboliskt i samspelet genom att de, för att kunna interagera med omgivningen, måste ha en uppfattning om den varelse som står för samspelet. För att kunna tänka på världen måste individen därför samspela med sig själv"*. (Payne, 2002, s. 248)

Payne menar att den symboliska interaktionismen är en grund för en mer flexibel och mindre deterministisk förståelse av människor än många andra psykologiska idéer. (Payne, 2002, s 266)

4.3.1 Goffman

Goffman menar att samhället betraktar den roll individen gestaltar och ens jag som identiska. Han försöker visa att rollen är en image, en föreställningsbild som individen försöker få andra att uppleva som riktig. Den agerande individen är däremot öppen för att lära och har ett behov av teamkamrater och av en publik. Men individen kan även vara rädd för att göra bort sig vilket leder till att han är försiktig för att inte göra bort sig inför publiken och de andra medlemmarna av teamet. (Goffman, 2004, s. 218f) Fasaden är *"den expressiva utrustning av standardtyp som avsiktligt eller omedvetet används av individen under hans framträdande"* (aa, s. 28). En given fasad kan ge upphov till stereotyper (aa, s. 33).

För teamet är det viktiga att agerandet, framträdandet, huvudsakligen uttrycker uppgiften som ska förmedlas. För serviceyrkena med sina manér innebär det att de ska visa den sakkunnighet och integritet som gruppen representerar för att definiera servicen eller produkten. (Goffman, 2004, s. 73) Det innebär att individerna i teamet bör förstå att de står i ett ömsesidigt beroende till varandra, vilket visar sig i att de måste kunna lita på att alla medlemmar av teamet uppträder på ett sätt som är acceptabelt. Framträdandet kan leda till att de kommer närmare varandra. (aa, s. 77) Om en medlem i teamet gör ett misstag så måste de andra medlemmarna av teamet rädda situationen. En tillrättavisning framför publiken skulle kunna störa interaktionen med publiken och därigenom skada deras yrkesfasad. (aa, s 83f)

Det är på *scenen*, i den främre regionen, där ett specifikt framträdande äger rum. Platsen i sig är inte avgörande, utan det viktiga är om det sker ett framträdande eller inte. Det är där de agerande träffar publiken, klienterna. (Goffman, 2004, s. 97) I den bakre regionen kan den agerande vila och kliva ur sin rollgestalt. Genom att ha kontroll över den bakre regionen så kan individerna lämna de krav som de har på sig i den främre reionen. (aa, s.101ff) Goffman menar att teamet bör kunna bevara sina hemligheter för publiken och den ska inte heller känna till negativ information om teamet (aa, s. 126). En tredje region är utsidan där alla andra platser än de två som redan har identifierats. Den kallar Goffman för utsidan. De som befinner sig där är de utomstående. (aa, s. 120)

4.4 Teoriernas relevans för uppsatsens ämne

Organisationsteori ökar förståelsen för organisationen socialsekreteraren arbetar i. Den ger en djupare förståelse för socialsekreterarens arbetssituation, organisationens uppbyggnad och klientrollen. Hur ger organisationen en möjlighet för socialsekreterarna att samarbeta?

För att öka förståelsen för hur socialsekreterarna i sitt samarbete framträder för publiken (klienterna framförallt, men i bland kanske också media och allmänhet framförallt kommer att) används Goffman. Hur samarbetar de kring klienten respektive samtalar om klienten i den bakre regionen av scenen dit klienterna inte har tillträde?

Enligt socialkonstruktivisterna finns inte en enda bild av verkligheten som kan täcka allt. Socialsekreterarna blir till viss del konstruerade till socialsekreterare genom utbildning, klientmöten och organisationsstruktur och genom möten med andra socialsekreterare inom organisationen. Socialsekreterarna delar kunskapen om arbetsplatsen och vet hur det ska upprätthålla någon slags idé om hur ordning bevaras inom organisationen. Det innebär att de har liknande utgångspunkter och normer för vad en socialsekreterare är och hur de ska kunna samarbeta. I samarbetsituationen påverkas de av varandra vilket innebär att de tillsammans utgör en ny situation. Hur påverkar deras konstruerade roll möjligheterna att konstruera ett samarbete kring klienterna?

5. Resultat

5.1 Inledning

Tema ett handlar om samarbete inom organisationen. Socialsekreterarna talade om ett gott samarbete, påtvingat samarbete och det informella samarbetet. Tema två beskriver klienternas påverkan på samarbetet i organisationen. Tema nummer tre behandlar hur organisationen, i fråga om organisationens helhetssyn, politiker, chefer och om olikheter i de olika grupperna påverkar samarbetet och socialsekreterarnas arbetssituation. Vidare beskriver tema fyra hur socialsekreterarna upplever att arbetsbelastning, personalomsättning och delegationen att ta egna beslut påverkar arbetssituationen.

5.1 Presentation av arbetsplatsen

Socialsekreterarna arbetar på en större stadsdelsförvaltning i Stockholms stad. Arbetsplats är centralt belägen i stadsdelen som har ett invånarantal som en mindre stad. Socialtjänsten är uppdelad i olika sektioner. Vissa av de intervjuade socialsekreterarna arbetar på samma sektion men i olika arbetsgrupper under sektionerna. Arbetsgrupperna är olika många och olika stora utifrån behovet som finns i stadsdelen av just den servicen.

5.2 Presentation av intervjupersonerna

Samtliga intervjuade socialsekreterare har arbetat inom socialtjänsten i minst fyra år och känner till organisationen väl. De har alla varit med om omorganisationer. Samtliga namn är borttagna och de har fått fingerade namn som inte heller är könsbestämda när jag refererar till dem i texten. Intervjudeltagarna är från 34 år och uppåt och har arbetat i förvaltningen mellan fyra

och tjugo år. Vissa av dem har arbetat i flera olika arbetsgrupper på förvaltningen. En av dem har även arbetat på en annan förvaltning. Två av intervjupersonerna har arbetat med socialt arbete på annan arbetsplats. Samtliga intervjuade socialsekreterare har relevant utbildning för yrket. Uppsatsförfattaren anser inte att det är relevant att beskriva varje person ingående, vilken arbetsgrupp hon eller han arbetar i, hur länge samt vilket kön respektive person har då det inte tydliggör syftet med uppsatsen. Socialsekreterarna blev intervjuade kollektivt och deras svar kan ha färgats av de andra gruppmedlemmarna. Uppsatsförfattaren anser att det är viktigt att inte glömma bort att det är socialsekreterarnas egna och kollektiva beskrivningar och reflektioner av ämnet som presenteras under läsningen av resultaten. Dessa beskrivningar kan skilja sig från deras medarbetares eventuella beskrivningar och reflektioner av ämnet.

5.3 Tema 1 - Samarbete

5.3.1 Ett gott samarbete

Socialsekreterarna samarbetar inom sina respektive grupper i olika stor utsträckning. Flera av socialsekreterarna beskriver att de har ett gott samarbete inom den egna gruppen. Däremot skiljer det sig mellan socialsekreterarna hur mycket samarbete de anser att de har med andra arbetsgrupper. Socialsekreterarna är olika mycket styrda i sitt arbete, vilket kan innebära att det kan vara svårare att samarbeta med vissa grupper då de är mer styrda än socialsekreterarens egen arbetsgrupp.

Socialsekreterarnas beskrivningar av det goda samarbetet handlar om hur de tillsammans med socialsekreterare från andra arbetsgrupper arbetar i samma riktning för klienterna. De beskriver samarbeten som främst inkluderar ett fåtal socialsekreterare och ibland även chefer. Socialsekreterarna beskriver att det ligger mycket arbete bakom ett fungerande samarbete. Socialsekreterarna uppger att det är viktigt att de som ska samarbeta känner till varandras ramar och möjligheter till att agera för att samarbetet ska bli lyckat. Det är även viktigt att cheferna går in och hjälper till när socialsekreterarna inte känner att de har möjlighet att agera eller när de inte har egen beslutsrätt. Det kan handla om att de inte kommer överens med den andre socialsekreteraren eller att den som de ska samarbeta inte känner att hon har mandat att ta egna beslut.

Pelle berättar att det kan vara lätt att fastna i att man tror att den andre socialsekreteraren har samma förutsättningar som en själv. Det är också viktigt att inte glömma bort klienten i arbetet. Pelle beskriver hur de hans sektion alltid utgår från vad klienten har för behov, innan de talar om kostnaderna för den eventuella insatsen.

”Att lyssna av vad har du för ramar att hålla dig inom och hur långt utanför kan du gå och är det så att vi båda är någonstans utanför vårt område då är det ingen idé att vi går i klinsch eller försöker, utan då får man lyfta det till sina chefer och så får cheferna diskutera”.

Anna är kritisk till hur hennes möjligheter till ett gott samarbete kan stoppas upp i akuta situationer på grund av att de insatser som hon anser skulle behövas då kostar mycket pengar. Hon menar att akuta situationer måste lösas på en gång oavsett kostnad. Anna beskriver att det ofta handlar om vem som ska betala för insatsen snarare än att den direkt blir löst. Anna anser dock att hon har haft ett bra samarbete med den öppenvård som är knuten till den sektion hon arbetar på. Hon beskriver att hon då ofta har gått utanför de ramar för hur arbetet ska vara upplagt.

”Sen kanske det inte har gått så bra för de här ärendena för de är så tunga, men där har det mer varit att det kanske inte varit så prestigefullt utan man har gjort det som behövs göras, och man har gått runt i kring alla beslutsordningar och då har det ändå hjälpt klienten för stunden”.

Lisa beskriver att hon inte har så mycket samarbete med andra grupper och att hennes samarbete främst involverar utomstående samarbetspartners. Lisa säger att de goda samarbetena kommer ur de situationer då det inte handlar om pengar. Hon beskriver en situation som ledde till något bra för klienten där Lisa var med som stöd åt en kvinna som kände sig motarbetad av en annan sektion.

” Ja, det va jättebra, istället för att hamna i någon sån här kamp liksom mellan här gör vi alltid rätt och vi är inte rasister, man får inte byta handläggare, och ja, det var så här roligt att man, att jag fick använda min erfarenhet genom att känna den här kvinnan sedan massor med år”.

Kalle och Pelles sektioner har byggt upp ett samarbete där de har gemensamma möten, socialsekreterare och chefer, och talar med varandra om hur de på bästa sätt ska arbeta ihop kring klienterna. De berättar att beslutet om samarbetet är taget på högre nivå i organisationen och de är väldigt nöjda med det. Pelle säger att det är viktigt att det finns beslut uppifrån om samarbete för att det ska bli ett väl fungerande samarbete.

Kalle upplever att han ofta blir hänvisad till chefen av socialsekreterarna i en arbetsgrupp som han beskriver att hans arbetsgrupp borde ha ett gott samarbete med.

” med (...) har vi ju ett mera naturligt samarbete alltså. Vilket vi egentligen borde ha med (...). För vi är ju inte dumma och fyrkantiga, vi kan ju göra väldigt mycket men då måste vi också, vi behöver inte veta allt, vi behöver veta, liksom ge oss en bakgrund så att vi för att, för att fatta våra beslut idag så krävs det sådana otroliga underlag”.

Sammanfattningsvis kan sägas att intervjupersonerna har olika utgångspunkt när det gäller möjligheter till ett gott samarbete och att cheferna har en stor del i vad som händer. Det formella beskrivs vara viktigt, att chefer går in och tar sitt ansvar i samarbetet för att det ska bli ett väl fungerande samarbete och inte bli till ett informellt samarbete som en av socialsekreterarna säger inte är helt accepterat.

Pelle berättar att han tycker att hans och Kalles sektioners formella samarbete förenklar ett informellt samarbete då han redan har kontakt med socialsekreterarna. Han säger att det gör det lätt att diskutera och få information för klientens räkning. Det informella samarbetet används oftast för att lösa akuta situationer. Det handlar oftast om att socialsekreterarna kontaktar någon de känner sedan tidigare och som de kommer väl överens med. Kalle säger att de har sina egna kontakter i de olika arbetsgrupperna. Det verkar främst vara de socialsekreterare som känner att de inte får så mycket som de vill uppifrån som tar egna initiativ till ett informellt samarbete. Lisa och Anna säger att det inte är några problem när man kommer överens med den andre socialsekreteraren.

”Då behöver det inte krånglas till utan nån skriver det, och det behöver inte vara så här ska vi göra, utan man gör det som behöver göras och så blir det bra”.

Stina tänker att de informella mötena vid fiket är viktiga för att arbetsgruppen ska få ett bra arbetsklimat. Lisa betraktar det samarbetsamtal hennes grupp haft med Pelles grupp som något som bygger på ett informellt beslut tagna av socialsekreterarna själva.

”Och de möten vi hade med er, det var ju inte uppifrån, det var ju vår grupp som tyckte så här att vi borde ses. Men chefen var ju inte emot, liksom, men det var ju socialsekreterarnas idé”.

5.3.2 Påtvingat gott samarbete

Kalle berättar att han ibland hamnar i samarbeten som han kallar för påtvingade samarbeten då den arbetsgrupp som han arbetar i inte har möjlighet att bevilja insatser. Kalle beskriver ett ärende där det handlade om vem som skulle handlägga ett ärende som slutligen blev ett bra samarbete som ledde till något positivt för klienten. Han beskriver att han tror att socialsekreterare och chefer i andra arbetsgrupper tror att det handlar om att hans arbetsgrupp vill lägga över ärenden på någon annan arbetsgrupp. Han säger att det snarare handlar om att ta till vara på de olika kompetenserna som finns i de olika arbetsgrupperna och att hans egen arbetsgrupp inte har någon delegation att bevilja insatser. Kalle säger att de arbetar för klienterna skull, för att de ska få den hjälp som de har rätt till om de har behoven.

”(...) ville inte ha ärendet men då fick man genom att gå chefsnivå, då fick avdelningschefen lösa det och komma överens om att det är (...) som ska gå in”. ”Indirekt så var det ju (...) utifrån att en chef går in och säger ni ska ha det så blir det påtvingat om man ska säga samarbete. det ärendet blev ju bra, jag har ju ingen kontakt med dem idag. Där gjorde man också en bra planering gemensamt om man nu ska prata om det samarbete som sen kom så där vart det ju bra”.

5.4 Tema 2 - Klienters påverkan på samarbetet

Samtliga intervjuade socialsekreterare säger att de inte tror att klienterna funderar över socialsekreterarnas samarbete inom organisationen. Socialsekreterarna tror att klienterna ser organisationen som en enhet och känner inte till hur uppdelat arbetet är och hur komplicerat det kan vara att bestämma vilken sektion som ska handlägga ett ärende. Det kan skada klienterna, precis som svårigheter med sekretess mellan olika arbetsgrupper. Socialsekreterarna beskriver att klienterna däremot kan vilja att de är med som stöd i möten med andra eller så kan de efterfråga hjälp av socialsekreterarna för att söka hjälp på annat håll.

Lisa och Anna säger att om inte klienter är desperata och vill ha specifik hjälp med något så påverkar klienterna inte samarbetet. Lisa säger att så länge klienterna har det den insatsen de behöver så efterfrågar de ingen mer hjälp. Pelle berättar att vissa av klienterna han träffar till viss del efterfrågar hjälp i kontakter med andra för eventuella utredningar eller för att få kontakt med en terapeut. Kalle säger att det nog snarare är socialsekreterarna själva som tänker samarbete. Han beskriver att klienterna inte efterfrågar samarbete, utan att det snarare kan handla om att klienterna vill att socialsekreterarna vara med som ett stöd när de ska träffa någon på en annan sektion eller utanför förvaltningen.

”när de väl är inne i systemet så kan de ju önska, ja men kan vi inte träffas allihopa och då åker vi in till dom”. ”Kan inte du vara med på ett möte med (...), eller som ett stöd och inte i samarbets syfte för det tror jag inte, det tänker dom inte på”.

5.5 Tema 3 - Organisationens påverkan på samarbetet

5.5.1 Avsaknad av helhetssyn inom organisationen

Socialsekreterarna anser att de påverkas av att organisationen inte har någon helhetssyn för deras klienter. Socialsekreterarna säger att de följer de ramar som finns för arbetet och försöker göra det bästa av möjligheterna som finns. De beskriver att det borde finnas en bättre helhetssyn inom organisationen. Kalle ifrågasätter hur det kommer sig att ledningen i organisationen inte känner till detta och försöker förändra situationen när bristerna är så tydliga för dem som arbetar med klienterna.

”det är ju ingen här som inte vill hitta bästa lösningen, men vi stoppas ju väldigt mycket uppifrån av att det är mer styrt uppifrån. Och så försöker man ändå se helheten., det är ju ändå en individ som bor i stadsdelen. Som egentligen föds och går igenom, den skulle ju kunna gå igenom från barnomsorgen till skolan till placering till, alltså den kan ju gå igenom hela den här, man måste ju se den här röda tråden. det är ju ändå en stadsdel, visst vi har olika budgetar, men våra klienter kan vara aktuella överallt”.

Lisa berättar om de arbetsgrupper som startats som försök till samarbete över arbetsgrupperna och sektioner inom vissa områden. Hon säger att hon tror att dessa försök till samarbete över arbetsgrupper mest är till för att det ska se bra ut i organisationen och hon anser inte att grupperna har givit henne något. Lisa berättar att de som socialsekreterare ändå inte har haft något mandat att säga något för att förändra något och plötsligt har gruppen lagts ner. Lisa problematiserar även sekretessfrågan.

”Fast det är samma enhet eller samma förvaltning och så blir ju inte det till klientens bästa att man inte får prata med varandra eller att man inte får veta, det är dåligt för klienten”.

5.5.2 Nämndledamöternas påverkan på arbetssituationen

Socialsekreterarna tror inte att nämndledamöterna i stadsdelen känner till hur deras arbetssituation ser ut. Stina säger att nämnden har det yttersta ansvaret men ifrågasätter hur mycket nämndledamöterna egentligen vet. Lisa säger att nämndledamöterna själva borde anstränga sig för att få information om arbetssituationen och besöka olika arbetsgrupper och ställa direkta frågor till dem. Hon beskriver att nämndledamöterna inte rör sig i korridorerna tillräckligt mycket för att få den kunskap om verksamheten som hon anser att de skulle behöva för att förstå hur situationen ser ut. Hon säger att det egentligen inte finns någon möjlighet att göra något för att få mer resurser då alla vet att det inte finns tillräckligt med pengar. Lisa säger att politikerna kanske inte ska känna till hur deras klienters situation ser ut och att det ”mörkas” för dem, all information kommer kanske inte fram till nämndledamöterna.

”Det var ju någon gång som någon som råkade säga något på något nämndsammanträde. Ja, och fick sen veta att nej men sådär får man inte säga, att det handlar om pengar och prioriteringar”.

Kalle beskriver en annan bild av det Lisa påstår. På hans enhet har de haft flera besök av personer från nämnden och han berättar att en person från nämnden ska vara med honom en hel dag på arbetet. Kalle säger att det är viktigt att de som socialsekreterare är tydliga att de behöver mer pengar och visar på de behov som klienterna har.

”Hur ska dom veta att man behöver pengar om man inte säger det”.

Pelle tycker inte att nämndledamöter ska behöva göra egna efterforskningar och inte heller att de ska behöva efterfråga information för att se om det mörkas för dem. Han säger att socialsekreterarna ska komma med korrekt information till nämndledamöterna.

Anna säger att det är viktigare att vara lojal mot verksamhetens budget än att förklara och säga hur hon upplever att det är, att människor far illa på grund av att tillräckliga insatser inte sätts in. Hon beskriver en ny syn på hur hon upplever att socialsekreterarna ska arbeta.

”Om vi börjar samverka mer och samarbeta mer då kommer kostnaderna att sjunka. Det är det nya”.

Lisa menar att trots allt får de inte glömma att nämndledamöterna är bakbundna av kommunfullmäktige och att de inte helt själva styr var pengarna ska gå.

5.5.3 Chefers påverkan på samarbetet

Socialsekreterarna beskriver att cheferna bör vara uppmuntrande till och öppna för samarbete. Cheferna bör förstå socialsekreterarnas situation och hjälpa till när de har möjlighet att göra så. Det finns en önskan hos de intervjuade socialsekreterare att cheferna ska föra vidare information om deras arbetssituation och deras ärenden uppåt i organisationen. Pelle säger att socialsekreterarna måste ”trycka på” och se till att chefen för ärenden vidare uppåt i organisationen.

”Där får man nog bli lite obekvämt tänker jag. Tala om för chefen att det är ändå chefen som är chef. Det är inte mitt jobb”.

Socialsekreterarna beskriver att arbetsgruppens klimat är en viktig faktor för att det ska ges en möjlighet till att ifrågasätta och påverka arbetssituationen och få möjlighet till samarbete. Men socialsekreterarna beskriver att det även handlar om hur fria de känner sig att vara obekväma inför cheferna. Det beskriver de bland annat att göra med om den möjlighet de har att påverka cheferna, chefernas inställning.

Anna säger att det är viktigt att cheferna förstår deras situation och stöttar dem. Hon beskriver hur hon kände sig ensam i en situation där hon anser att chefen skulle ha kunnat bemötta henne på ett annat sätt och hjälpt henne.

”Och då sa chefen såhär att: ja, men det var ju konstigt det här, jag samarbetar så jättebra med deras chef. Ja, sa jag, det är ju en sak, men när vi sitter på de här mötena så är det ett helvete rakt upp och ner. Nej, det förstod inte hon”.

Kalle säger att det är viktigt att ha en chef som driver frågor. Han berättar att när söker finna ett samarbete i vissa grupper blir han hänvisad till chefen medan det i andra grupper finns en öppenhet att diskutera kring ärenden med socialsekreterarna. Lisa säger att sådana situationer kan påverka att förtroendet man har för de som arbetar i arbetsgruppen blir förstört. Kalle berättar att hans arbetsgrupp ständigt har en hög arbetsbelastning, men han säger att cheferna ändå engagerar sig i de ärenden som behöver drivas högre upp i organisationen för att kunna lösas.

”Jag behöver inte ta dom här fajterna med andra. Det gör cheferna rakt av”.

Lisa beskriver att de inte känner till vad andra socialsekreterare gör i sina arbetsgrupper. Hon säger att arbetet är upplagt och organiserat olika på olika sektioner, men även inom olika arbetsgrupper inom den egna sektionen. Lisa berättar att cheferna inte uppmuntrar till samarbete och inte heller ser behovet, men att de inte stoppar om socialsekreterarna själva kommer på idén. Hon tror att organisationen inte bygger på samarbete, att de ska träffas över grupperna, utan det är cheferna som ses istället. Hon säger att cheferna ses så mycket att de förmodligen inte reflekterar över att socialsekreterarna inte träffar socialsekreterare från andra grupper.

” de blir kanske nästan trötta på varandra för att de ses så himla mycket och så fattar de inte att vi inte träffas organiserat på något sätt för att prata om samarbete”.

5.5.4 Olikheter mellan grupperna

Det finns stora skillnader i hur socialsekreterarna upplever att deras arbetssituation ser ut. Socialsekreterarna tycker att det är dåligt att skillnaderna de uppfattar mellan sina arbetsgrupper i fråga om samarbetsmöjligheter och arbetssituation är så stora. De talar framförallt om arbetsklimatet och chefers betydelse för hur arbetet fungerar i gruppen eller på sektionen. Kalle berättar att han är nöjd med sin arbetssituation och säger att hans chef stöttar honom. Pelle berättar att de olika arbetsgrupperna har olika arbetsklimat och det skiljer sig mycket hur det ser ut i ena änden av korridoren till den andra änden.

”På min arbetsgrupp så tycker jag att man uppmuntrar nya idéer och gemensamma möten, att cheferna gör det. Vi känner oss fria att ta de här initiativen och inte hänvisa till chefen utan ta det själva alltså”.

Anna beskriver att hon inte anser att hon har möjlighet till kreativa samarbeten där hon diskuterar och ser var de tillsammans hamnar, utan det ska vara struktur och formellt. Hon säger att det ska vara på ett visst sätt och att samarbetet är väldigt centrerat kring cheferna.

”Och då är det gruppledaren som man går till, det går inte såhär att spåna med dig och så har vi den här idén. Utan det måste komma från gruppledaren, det är liksom centrerat uppåt”.

Kalle säger att hans förståelse ökat om varför det har funnits svårigheter till samarbete med vissa grupper.

”Och känner man sig sådär bakbunden då blir det ju heller inte meningsfullt att sitta och diskutera”.

5.6 Tema 4 - Arbetsbelastningen, personalomsättningen och delegationens påverkan på samarbetet

5.6.1 Arbetsbelastningen och personalomsättningens påverkan på samarbetet

Socialsekreterarna beskriver att en hög arbetsbelastning och stor personalomsättning påverkar arbetssituationen negativt. De säger att det är påfrestande för den enskilde socialsekreteraren och påverkar arbetsklimatet främst negativt. Pelle berättar om hur han såg på arbetet under en tid när han och de andra i hans arbetsgrupp hade en hög arbetsbelastning.

”Om man har så mycket att göra så att man inte ens kan ta in sitt eget, hur ska man då kunna ta in någon annan då? Att det inte hela tiden kommer in nytt folk, för då orkar man inte heller, utan det viktigaste det är liksom att få en stabil arbetsgrupp som stannar kvar och sen att arbetsbelastningen inte ligger på topp hela tiden. Och sen så beror det väldigt mycket på vilka chefer man har tror jag, vilka signaler de ger”.

Pelle säger att när det inte bara handlar om mängden ärenden, utan hur svåra deras ärenden är som de arbetar med påverkar personalomsättningen. Han beskriver att det måste finnas lättare ärenden som socialsekreteraren kan vila i. Stina menar att de idag bara har klienter med multiproblematik. Anna säger att dessa klienter förr placerades på olika institutioner, i ett tidigt stadium, vilket innebar att socialsekreterarna inte arbetade med dem i samma utsträckning tidigare.

Kalle beskriver att arbetssituationen försvåras för samtliga socialsekreterare om det kommer in för många nya socialsekreterare på kort tid, med den höga arbetsbelastningen som de har. Han beskriver att det också kan vara svårt för de som är nya då de kan få en negativ bild av arbetet, vilket i sin tur kan leda till att många slutar efter en tid. Lisa säger att ny personal också kan förändra arbetsgruppen positivt både i fråga om arbetssätt och klimat.

”det finns ju något positivt i att det kommer in lite nya och lite nya chefer lite nya socialsekreterare, det kan ju hända lite mer grejer”.

Pelle säger att även deras mellanchefer många gånger har en svår situation. Han menar att mellanchefernas arbetsbelastning kan innebära att de inte har utrymme för att planera för verksamheten framåt.

”Jag tycker att det är jätteviktigt att dom chefer som vi har får en bra utbildning och får en bra handledning så att dom kan bli bra chefer. Väldigt många chefer är lämnade ensamma i sin chefsroll, jag tror att det är tufft att vara chef idag”.

5.6.2 Delegationens påverkan på samarbetet

Ingen av socialsekreterarna anser att erfarenhet i yrket har i betydelse i möjligheten till att fatta egna beslut. Det verkar snarare handla om vilken arbetsgrupp de arbetar i och hur arbetsklimatet ser ut i gruppen. Lisa säger att det blir ett dåligt samarbetsklimat om det inte finns ett öppet klimat där de kan samtala öppet om det som är svårt. Hon beskriver att det handlar om chefernas förtroende för socialsekreterarna. Lisa berättar att hon inte tror att problemet ligger i hur stor organisationen är utan snarare hur man ser på varandra och vilket mandat socialsekreterarna får att ta egna beslut. Lisa berättar att hon tror att den arbetsgrupp hon arbetar i är friare att göra det de tycker är bra och ta egna beslut än vad hon tror att andra arbetsgrupper inom samma sektion har möjlighet att göra. Men Lisa säger också att hon egentligen tror att de har samma delegation i alla arbetsgrupper.

”Man upplever det som olika, men jag tror att vi har samma delegation till exempel, eller det beror ju på vad det är för arbetsklimat i gruppen”.

Kalle säger att det inte finns någon anledning för honom att sitta med något där han inte har någon delegation att ta beslut. Pelle beskriver att han alltid tar upp ärenden med sin arbetsgrupp innan tar beslut om en placering, även om han har egen delegation att ta beslut.

”Alltså inte för att få okej utav dom men alltså för att höra att jag har tänkt rätt nu, finns det andra förslag som kanske är bättre. Jag har ju min delegation, och det betyder ju att jag har har den delegationen, jag kan fatta dom besluten”.

Anna beskriver situationen som att hon inte känner att det finns någon möjlighet att påverka vad det blir för beslut i hennes ärenden. Anna säger att det inte ges någon möjlighet till kreativt tänkande utan att det mest handlar om att det inte finns resurser till insatser. Hon säger att det nog finns en möjlighet att tala med andra i arbetsgruppen men hon tror inte att många gör det.

” Man har en egen genomgång med gruppledaren som talar om vad man ska göra och inte göra”.

Stina resonerar att om budgeten inte hålls så får cheferna själva gå och med det menar hon att situationen påverkas av de beslut om besparingar cheferna får uppifrån. Stina säger att det påverkar arbetet att cheferna vill känna till det som händer i ärendena vilket hon anser medverkar till att delegationen för den enskilda socialsekreteraren tas bort. Hon säger att det medverkar till att socialsekreteraren inte har något inflytande trots att hon handlägger ärendet. Stina berättar att det står i riktlinjerna att socialsekreteraren ska ha viss rörelsefrihet i mötet med klienterna men menar att det inte är så.

”Annars så tänker jag att varför ska jag prata med den här, man vill ju prata med den som kan bestämma. Så skulle jag tycka. Om jag går till sjukvården då pratar jag ju inte med städaren, då vill jag prata med doktorn”.

6. Analys

6.1 Tema 1 - Samarbete

Socialsekreterarna anser att de utifrån varje nytt samarbete behöver känna till vad den person de ska samarbeta med har för ramar att utgå från. Goffman menar att det är viktigt att de som samarbetar lyckas uttrycka det som ska förmedlas. Socialsekreterarna bör kunna visa vad de har för gemensam kunskap för att definiera samarbetet för klienten men kanske även för chefer. De som samarbetar måste kunna lita på varandra för att kunna verka för en positiv utgång för klienten. Om samarbetet mellan de båda socialsekreterarna fungerar bra så kommer de att komma närmare varandra och få en bättre relation. (Goffman, 2004)

Socialkonstruktivisterna beskriver att gränserna mellan individen och organisationen är oklara då vi hela tiden förändras genom sociala relationer och social praxis (Stevens, 1998).

Socialsekreterarna beskriver att cheferna bör uppmuntra samarbete och ta initiativ till samarbete. Då kan samarbetet bli bra beskriver två av socialsekreterarna som själva ingår i ett samarbete där initiativet till samarbetet är formellt beslutat om högre upp i organisationen. Socialsekreterarna vill också se att cheferna är ett stöd i arbetet och hjälper dem vid svåra situationer så att samarbetet kan bli gott. Genom att individen blir medveten om sig själv och hur andra uppfattar honom förstår han också hur han ska agera. Det kan innebära att han inte tar risken att göra bort sig om han inte känner stöd hos eventuellt sin chef.(Goffman, 2004) Goffman menar att individen har ett behov av medarbetare och av klienter för att kunna agera (Goffman, 2004).

Socialsekreterarna utgår mestadels från de ramar de har för att kunna samarbeta. En av socialsekreterarna beskriver hur hon tar egna initiativ när det annars skulle kunna ta lång tid för att lösa en akut kris. Lipsky skriver att alla akuta situationer i människobehandlande organisationer ska vara sanktionerade från chefer (Lipsky, 1980). Handläggarna tar ofta egna genvägar för att lösa olika situationer och organisationen har ofta vetskap om detta, men bryr sig inte om det då det kan vara nödvändigt för att förbättra resultaten för verksamheten (Aurell, 2004).

Det informella samarbetet handlar om de situationer när socialsekreterarna utgår från vad som skulle behövas men de inte känner att de har egentligen har möjlighet att göra det. De kontaktar då någon de känner sedan tidigare och som de sedan tidigare anser att de har ett bra samarbete med. Lipsky förklarar det med att det alltid finns de som inte utför arbetet på det sätt som det är tänkt, trots att tanken med verksamheten är att personalen ska införlivas i verksamheten (Lipsky, 1980). Socialkonstruktivisterna skulle beskriva det som att det handlar om att socialsekreteraren ska ta in organisationen som en objektiv verklighet. Genom att förstå den och se sin egen del i den blir de medvetna om sin egen roll/del i organisationen, och kan göra den till sin egen och bli en del av den. Eller eventuellt motsätta sig organisationen. (Berger & Luckmann, 1991)

En av socialsekreterarna menar att de i hans arbetsgrupp inte vill lägga ärenden på andra, men att de inte har någon möjlighet att hjälpa klienter med insatser. Det handlar om att de vill göra ett gott arbete för klienterna och att de arbetar för att klienten ska få det så bra som möjligt. (Lipsky, 1980) Den som arbetar inom en människobehandlande organisation bedriver ett moraliskt arbete som kan ge konsekvenser för klienten (Jönsson, 2005). Det innebär att det kanske inte är så underligt att socialsekreteraren ibland känner viss hopplöshet inför arbetet. Socialsekreterarna vill göra det som de anser vara det bästa för klienterna, men socialsekreterarna beskriver att de inte alltid har möjlighet att ge klienterna det som socialsekreterarna anser vara bäst utifrån klienternas behov på grund av budget och deras egen ärendemängd.

6.2 Tema 2 - Klienternas påverkan på samarbetet

Socialsekreterarna tror inte att klienterna tänker samarbete. De menar att klienterna till viss del efterfrågar hjälp i olika situationer och kan vilja ha med dem som stöd i möte med andra arbetsgrupper eller myndigheter. Klienterna ser då socialsekreterarna utifrån deras yrkesroll, vilket innebär att de om de kan möjliggöra samarbetet kan upprätthålla synen på sin yrkesroll (Goffman, 2004). De klienter som behöver stöd från organisationen är på sätt och vis utlämnade till organisationens resurser då de blir konstruerade till klienter när de blir en del av organisationen (Berger & Luckmann, 1991). Tanken med organisationen är att den ska verka positivt för den som behöver hjälpen men organisationen utövar även en kontrollerande funktion (Lipsky, 1980).

6.3 Tema 3 – Helhetssynen, nämndledamöterna och chefernas påverkan på samarbetet och olikheter mellan olika arbetsgrupper inom organisationen

Socialsekreterarna ger en bild av att det inte finns en helhetssyn för klienterna i stadsdelen. Socialsekreterarna vet hur organisationen fungerar och har införlivat och blivit en del av den, trots bristerna. Utifrån det försöker de göra det bästa av de möjligheter som de har att tillgå. (Berger & Luckmann, 1991) En av socialsekreterarna anser att försöken till gemensamma

arbetsgrupper är något som organisationen har för att ge en god bild av organisationen, att visa att man önskar ett bättre samarbete och ökad information mellan olika arbetsgrupper. Men i och med bestämmelser om sparande samt omorganisationer så förändras organisationen. Resurserna räcker aldrig till. (Lipsky, 1980). Det är uppenbarligen så att socialsekreterarna inte alltid upplever att deras egen personlighet och organisationens mål går ihop och det är något som socialsekreteraren måste lära sig att hantera. Deras arbete utgår från klienternas behov och det innebär att de behöver känna att de gör ett bra moraliskt arbete. (Hasenfeld, 1983) Organisationen förändras ständigt och det är inte alltid socialsekreterarna är positivt inställda till förändringen, till den nya verkligheten (Berger & Luckmann, 1991).

Vissa av socialsekreterarna upplever att det mörkas för nämndledamöterna på ett sätt som de inte tycker är bra. En av socialsekreterarna beskriver att det är viktigare att vara lojal mot verksamheten än att säga hur hon upplever att arbetssituationen ser ut. En del av detta kan härledas till att personal i människobehandlade organisationer ofta ser sig som förträdare till klienter och det kan vara svårt att få ihop med myndighetsrollen (Lipsky, 1980).

En av socialsekreterarna säger att det ska samarbetas inom organisationen för att de ska spara pengar. Det finns ett tryck både inom organisationen och utifrån om vad pengarna ska gå till, hur verksamheten ska se ut och vad som symboliserar en god eller dålig verksamhet inom området (Jönsson, Tranqvist & Petersson, 2003). Människobehandlande organisationer har en ständig resursbrist (Lipsky, 1980).

Samtliga socialsekreterare är överens om att cheferna har stor betydelse för hur deras situation ser ut. Chefen bör uppmuntra till samarbete och visa förståelse för deras situation. De anser även att cheferna bör vara beredda på att föra frågor vidare uppåt i organisationen. Socialsekreterarna beskriver sin situation olika och anser att det skiftar från grupp till grupp hur arbetsklimatet ser ut. Det kan handla om hur fria socialsekreterarna känner sig att agera i sina ärenden och vilka möjligheter de har att ifrågasätta verksamheten. En av socialsekreterarna säger att han inte har fått respons av vissa socialsekreterare i en arbetsgrupp och berättar att han då blivit hänvisad till chefen. Han anser inte att arbetsbelastningen har att göra med hur hjälpsam chefen är då hans grupp ständigt har en hög arbetsbelastning och chefen ändå finns där för honom. Socialsekreterarna säger att de stora skillnaderna mellan de olika arbetsgrupperna som de arbetar i är dåliga så de arbetar inom samma organisation. Socialkonstruktivisterna menar att inom de flesta samhällen finns flera mindre kärnor som existerar bredvid varandra i ett gemensamt universum (Berger & Luckmann, 1991).

Socialsekreterarna anser att det handlar om att det är olika chefer och arbetsklimat som påverkar deras arbetssituation och möjlighet till samarbete. Utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv handlar det om att chefer inom samma kultur kan skilja sig åt då deras individuella eller personliga konstruktioner påverkar, eftersom vi har olika erfarenheter och historia. Det vill säga, individer är olika och passar olika bra med olika personer och i olika sammanhang (Wetherell & Maybin, 1998).

En av socialsekreterarna beskriver att cheferna inte ser socialsekreterarnas behov av samarbete. Chefer och personal ofta olika utgångspunkter inom människobehandlande organisationer. Cheferna är resultatintriktade medan personalen utgår från klientens behov. (Lipsky, 1980) I och med att det kvalitativa arbetet är svårt att utvärderas, samarbete kring klienter tar tid, så blir det snarare det lätt mätbara, ekonomin, som mäts. Det leder till att kostnaden är det som blir synligt för cheferna. (Jönsson, Tranqvist & Petersson, 2003, s. 14f)

6.4 Tema 4 – Arbetsbelastning, personalomsättning, delegationens påverkan på samarbetet

Socialsekreterarna anser att en hög arbetsbelastning i samband med hög personalomsättning påverkar arbetssituationen negativt. En av socialsekreterarna beskriver att arbetsbelastningen påverkar möjligheten att göra ett bra arbete med klienterna, när de inte har möjlighet att hinna med det som måste dokumenteras och reflektera över. Stressen över den stora delen administrativt arbete som socialsekreterarna har försämrar möjligheten att gott arbete kring klienten (Lipsky, 1980). Klientfokus och snabbhet och effektivitet ställs emot varandra och detta kan bli ett dilemma för handläggaren att lösa (Aurell, 2004). Cheferna kan påverka situationen positivt för socialsekreterarna men de har oftast också hög arbetsbelastning. Det finns även en ständig brist på personal inom organisationen (Lipsky, 1980). En av socialsekreterarna menar att det ändå finns något gott i att det kommer in nya medarbetare och chefer, för det kan förändra strukturer, bara det inte sker för ofta. Det socialkonstruktivistiska perspektivet menar att det som först konstrueras är inte det som sen blir. Samhället förändras ständigt genom interaktionen med andra. (Berger & Luckman, 1991)

Två av socialsekreterarna beskriver att de inte har någon möjlighet att påverka de beslut som ska tas kring klienterna. Personalen inom människobehandlande organisationer vill ofta utöka sin egen bestämmanderätt (Lipsky, 1980). En av socialsekreterarna känner att han har stor möjlighet att ta egna beslut men väljer oftast att ändå diskutera med sin arbetsgrupp innan han tar ett beslut vilket medverkar till att han känner sig friare i sin professionella roll. Det som Lipsky (1980) menar med att personalen i människobehandlande organisationer har stor handlingsfrihet stämmer inte på samtliga socialsekreterares uppfattningar. En av socialsekreterarna tror att det handlar om inställning och vad cheferna har för förtroende för socialsekreterarna vilket medverkar till vilket mandat de har att ta egna beslut. Hon menar att de uppfattar det som olika men att de nog har samma delegationsrätt egentligen. Socialkonstruktivismen menar att det som är sant och verkligt för en person är kanske inte är det för någon som arbetar i en annan arbetsgrupp (Berger & Luckmann, 1991). En av socialsekreterarna menar att deras roll blir otydlig inför klienten och dem själva när de inte har möjlighet att ta egna beslut (Lipsky, 1980). Socialsekreteraren blir på så sätt tvungen att ständigt fråga chefen vilket medverkar till att hans eller hennes yrkesroll kan komma att ifrågasättas då yrkesfasaden kan komma att förstöras inför klienten och därigenom förlorar socialsekreteraren makten över sin yrkesroll (Goffman, 2004).

7. Sammanfattande diskussion

7.1 Besvarande av frågeställningar

Syftet med uppsatsen var att beskriva och analysera hur socialsekreterarna talar om hur organisationen de arbetar inom påverkar möjligheterna till samarbete med socialsekreterare i andra arbetsgrupper. Samtliga frågeställningar besvaras nedan och under slutdiskussionen redovisas studiens slutsatser.

Hur påverkar klienterna socialsekreterarnas möjligheter till samarbete?

Socialsekreterarna anser inte att klienterna påverkar deras möjligheter till samarbete. De beskriver att klienter ibland vill att socialsekreterarna ska vara med dem och stötta dem i möten med andra myndigheter eller andra organisationer. Om klienterna känner till organisationen väl och efterfrågar särskild hjälp kan klienterna ibland påverka socialsekreterarna till samarbete, men det händer sällan. Socialsekreterarna anser att det är de själva som tänker samarbete, inte klienterna.

Hur påverkar organisationen socialsekreterarnas möjligheter till samarbete?

Organisationsförändringar och organisationsstruktur påverkar socialsekreterarnas arbetssituation. Framförallt saknar socialsekreterarna en bättre helhetssyn inom organisationen. Socialsekreterarna anser att deras chefer har möjlighet att påverka de som leder arbetet inom organisationen. På samma sätt är det även cheferna som förmedlar organisationens beslut till socialsekreterarna genom förändringar i arbetsgruppen eller inom sektionen. Socialsekreterarna anser att cheferna har möjlighet att medverka till samarbete genom att aktivt arbeta för att det ska vara ett samarbete mellan arbetsgrupperna. Socialsekreterarna ser även sin egen del i att de måste försöka visa de behov som finns i deras arbete för cheferna för att de i sin tur ska kunna föra åsikterna och behoven vidare uppåt i organisationen. Men socialsekreterarna beskriver att det krävs ett tydligt engagemang från cheferna för att det ska bli möjligt och genomförbart.

Hur påverkar arbetsbelastning, personalomsättning och delegation socialsekreterarnas möjligheter till samarbete?

Socialsekreterarna beskriver att de tre uppräknade faktorerna i frågeställningen påverkar deras möjlighet till samarbete, ofta i kombination med varandra. Arbetsbelastningen påverkar hur mycket tid de har för egen reflektion och samtal med andra. Ju större ärendemängd ju mindre tid för samarbete. Dessutom har även antalet ärenden med klienter med svår problematik en betydelse för arbetsbelastningen. Personalomsättningen påverkar inte sällan arbetsbelastningen och arbetsklimatet i arbetsgruppen negativt. Socialsekreterarna anser att det krävs stabilitet i arbetsgruppen för att det ska finnas utrymme för öppet diskutera i arbetsgruppen. Socialsekreterarna beskriver att möjligheten till att ta egna beslut påverkar möjligheten till samarbete och det beskriver socialsekreterarna handlar om vilken inställning cheferna har till socialsekreterarna.

7.2 Metodkommentarer

Den kvalitativa metod med fokusgruppsintervjun har inneburit att socialsekreterarna har givit sina egna och gemensamma beskrivningar av vad de anser vara ett bra samarbete och vad de anser påverkar samarbetet. Urvalet av intervjupersoner påverkar metoden då de som medverkat är engagerade personer som har lätt för att uttrycka sig. De teoretiska perspektiven valdes utifrån syftet och andra perspektiv hade säkert givit andra slutsatser. Utifrån det postmoderna perspektivet ger intervjun möjlighet att se på det som sägs som en lokal sanning vilket innebär att intervjuens trovärdighet ökar. Pilotstudien som gjordes innan intervjutillfället påverkar studiens validitet. Genom noggranna metodbeskrivningar i metodavsnittet höjs reliabiliteten i studien. Arbetet med uppsatsen kan på flera sätt försvårats genom att uppsatsförfattaren varit ensam i rollen och på grund av den access författaren har till arbetsplatsen. Genom att låta socialsekreterarna läsa analysen hade uppsatsens trovärdighet ökat.

7.3 Slutdiskussion

Socialsekreterarna upplever att de har olika möjligheter till samarbete. Möjligheterna till samarbete mellan arbetsgrupperna är beroende av vilken arbetsgrupp socialsekreterarna arbetar i. Detta är i sin tur beroende av vilka chefer de har, hur arbetsgruppen ser ut och fungerar, deras möjlighet till att ta egna beslut och hur arbetsklimatet ser ut i arbetsgruppen.

Socialsekreterarens arbetsbelastning är beroende av deras ärendemängd och antal ärenden med klienter med svår problematik. Arbetsbelastningen påverkas också av hur stabil personalgruppen är i fråga om personalomsättning. Socialsekreterarna anser att arbetsklimatet inte sällan påverkas negativt av en hög personalomsättning. Ju stabilare arbetsgrupp desto bättre förutsättningar finns för en god arbetssituation.

Cheferna påverkar genom sin inställning till socialsekreterarna möjligheterna för socialsekreterarna att ta egna beslut rörande klienterna. I mötet med klienterna känner sig vissa av socialsekreterarna bakbundna av att de inte kan lämna besked till klienterna utan måste tala med sin chef innan något beslut tas. Därmed kan man säga att Lipsky och Jönsson, Tranqvist & Petersson delvis har fel när de menar att socialsekreteraren är fri i sin arbetsroll. Arbetet som socialsekreterare innebär inte bara klientmöten utan det handlar även om att socialsekreteraren har möjlighet att göra det som hon bedömer vara det bästa för klienterna. Vissa av socialsekreterarna beskriver att de har svårt för att tala öppet i sina arbetsgrupper om det som inte fungerar i arbetssituationen. Det innebär att de kan bli ensamma i sin yrkesroll.

Socialsekreterarna anser att chefernas inställning till samarbete mellan arbetsgrupperna påverkar möjligheten till ett väl fungerande samarbete. Cheferna kan, om de anser att samarbetet är viktigt, verka för att socialsekreterarna ska samarbeta med socialsekreterare i andra arbetsgrupper och även ge ett öppnare arbetsklimat som kan medverka till en öppnare diskussion inom den egna gruppen kring ärendena. Socialsekreterarna är medvetna om att chefernas tunga arbetsbelastning påverkar chefernas egen möjlighet att se framåt för att eventuellt skapa samarbetsmöjligheter. De anser att cheferna ändå har ett ansvar för att få socialsekreterarnas arbetssituation att fungera bra.

Samtliga socialsekreterare samarbetar över arbetsgrupperna. De socialsekreterare som säger att det inte finns något tydligt formellt samarbete till andra arbetsgrupper har själva skapat sig informella samarbeten över arbetsgrupperna med socialsekreterare de känner och har en god relation till. Socialsekreterarna efterfrågar ett mer styrt samarbete, med chefernas initiativ. Det kan låta paradoxalt, de vill bli styrda i samsarbetsfrågor men inte i beslutsgången. Men det innebär att de då samarbetet är accepterat och önskvärt har möjlighet att fritt kontakta varandra för samarbete i frågor kring klienter. Socialsekreterarna önskar att samarbetet ska vara tydligt genom exempelvis fasta tider för gemensamma möten då socialsekreterarna får kontakt med varandra över arbetsgrupperna samtidigt som de förstår vad den andre socialsekreteraren faktiskt kan göra och inte göra. De innebär att de får möjlighet att ta del av varandras olika kompetenser.

De enskilda socialsekreterarna ser på samarbetet utifrån deras olika erfarenheter och arbete i olika arbetsgrupper. Samarbetet handlar om att träffas och samtala med varandra, att byta erfarenheter och tolka klienternas behov utifrån olika perspektiv genom att ta vara på varandras olika kompetenser. Samtliga socialsekreterare skulle vilja ha formella beslut gällande samarbete men skulle det ändå ta bort det informella samarbetet? Försvinner det

informella samarbetet om det finns ett väl strukturerat formellt samarbete? Eller leder det formella samarbetet till ett ännu bättre informellt samarbete?

Det sociala arbetet är komplext och det finns inget ärende som kan stötas i samma form som något annat. Det finns inga givna svar för det sociala arbetet. Det sociala arbetet sätter igång många tankar om att socialsekreteraren vill göra ett bra arbete för klienten. Det leder till att man kan få en roll som kan vara svår att förändra om man inte talar med andra socialsekreterare. Rollerna har både positiva och negativa sidor. Samarbetet kan ge socialsekreteraren nya infallsvinklar vilket leder till att hon ser saker och ting i ett nytt sken. En ny infallsvinkel kan leda till att arbetet kring klienterna blir mer nyanserat och samarbetet kan leda till att nya frågor uppkommer kring arbetet. Samarbetet kan då leda till att socialsekreterarna inte behöver känna sig ensamma samt inte blir hemmablinda. Om man inte samarbetar finns det en risk att man fastnar i sin egen roll, i sitt eget arbetssätt, och fortsätter arbeta som vanligt. Det leder till att man inte får andras perspektiv och tolkningar på klienternas behov.

Socialsekreterarna menar att samarbete handlar om att tala med varandra, och att det behöver inte alltid vara med ett tydligt mål i sikte. Samarbetet handlar inte bara om att hjälpa varandra med sina olika kompetenser utan att även vara ett stöd för varandra. Genom samarbetet finns möjligheten till reflektion och att se klienten ur ett annat perspektiv. Socialsekreterarnas arbete går ut på att få en så god helhetsbild som möjligt för att utreda om klienten har ett behov av hjälp och hur dessa behov i sådana fall ser ut. Samarbetet bör även leda till att klienten inte glöms bort i processen. Genom att inkludera klienten i samarbetet kan socialsekreterarna även frångå sekretessen och det ger en större möjlighet till ett gott samarbete. Och den kunskap som finns om klienten valideras genom att det finns fler personer som tolkar datan.

7.4 Förslag till fortsatt forskning

Samarbete inom socialt arbete verkar vara självklart för de flesta. Kanske så självklart att det knappt talas om det vilket i sig inte leder till att samarbetet blir verkbart. Två av socialsekreterarna beskriver det samarbete som deras arbetsgrupper har med varandra som ett väl utvecklat samarbete som har fått ett gott resultat. De beskriver att de upplever att samarbetet har blivit naturligt mellan deras sektioner. Den stora skillnaden som finns i jämförelse med de andras arbetsgrupper verkar vara att de har fått direktiv uppifrån om att de ska samarbeta och att deras chefer har tryckt på och förklarat att det ska vara på ett visst sätt med gemensamma möten.

Med tanke på hur lite forskning det finns som problematiserar utgången av samarbete inom socialtjänsten så vore det intressant att som postmodernismen föreskriver visa på ett antal fallbeskrivningar, utifrån kvalitativ och kvantitativ dokumentation med enkäter och intervjuer, enskilda och i grupp, se på vilket sätt samarbetet har lett till något positivt för tredje part, klienten, för att de professionella ska känna att samarbetet blir meningsfullt. Det vore intressant att intervjua chefer för att se hur de har lyckats få resurser till att möjliggöra för socialsekreterare att mer aktivt samarbeta som en del av deras arbetssituation. Det vore även intressant att se hur politiker ser på samarbetet och om de känner till hur situationen ser ut. Slutligen skulle uppsatsförfattaren vilja se att socialsekreterarna får möjlighet att, precis som i fokusgruppsintervjun som ligger till grund för uppsatsarbetet, diskutera arbetssituation och samarbete i kollegiala samtal och även reflektera över det sociala arbetets komplexitet..

8. Slutord

Uppsatsarbetet har varit en spännande resa som redan började i slutet av förra. Genom diskussioner med socialsekreterare och vänner har uppsatsförfattaren problematiserat samarbete i allmänhet och ifrågasatt hur det kommer sig att det ibland verkar vara så svårt att tala med varandra om svårigheterna i arbetet. Inom socialtjänsten finns många bra utgångspunkter om samarbete och samverkan som ibland försvinner i och med den höga arbetsbelastningen och den stress som både socialsekreterare och chefer utsätts för. Det är en ständig resursbrist både ifråga om möjligheter till insatser och personal. Genom att kraven från samhället dessutom ständigt är höga vilket kan ge en känsla av hopplöshet hos de som arbetar inom organisationen. Samtliga socialsekreterare i intervjun vill sina klienters bästa och gör sitt bästa, utifrån de ramar som finns för arbetet. Men uppsatsförfattaren tror att det också är viktigt att våga tala om sina egna känslor i arbetssituationen, att socialsekreterarna får utrymme till att reflektera med andra under ordnade former med bestämda fokus på hur samarbetsituationen ser ut. Inte bara i fikarummet.

Litteraturförteckning

- Alvesson, M. (2003). *Postmodernism och samhällsforskning*. Lund: Liber AB.
- Alvesson, M & Deetz, S (2000). *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Studentlitteratur, Lund.
- Aurell, K (2004). *Good enough? En intervjuundersökning med chefer inom socialtjänsten kring deras syn på den psykosociala arbetsmiljön*. Arbetslivsinstitutet Syd Malmö.
- Berg, L-E, Boglind, A, Leissner, T, Månsson, P & Värnlund, H (1975). *Medvetandets sociologi*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Berger, P & Luckman, T (1991). *Social construction of reality*. Penguin Books Ltd.
- Billinger, K (2005). Fokusgrupper. I Larsson, S, Lilja, J & Mannheimer, K (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Boklund, A (1995). *Olikheter som berikar (en avhandling för doktorsexamen, Stockholms universitet)*.
- Glad, Johan (2006). *Co-operation in a Child Welfare Case: A comparative Cross- National Vignette Study*, European Journal of Social Work, 9, nr 2, 223-240, Juni 2006.
- Goffman, E (2004). *Jaget och maskerna*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Hasenfeld, Y (1983). *Human service organizations*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Hjortsjö, M (2005). *Med samarbete i sikte (en avhandling för doktorsexamen, Lunds universitet)*.
- Johansson, R (1992). *Vid byråkraternas gränser (en avhandling för doktorsexamen, Uppsala universitet)*.
- Johansson, T (2002). *Bilder av självet*. Stockholm: Natur och kultur.
- Jönsson, S (2005). *Client work, job satisfaction and work environment aspects in human service organizations (en avhandling för doktorsexamen, Lunds universitet)*.
- Jönsson, S, Tranqvist, J & Petersson, H. (2003). *Mellan klient och organisation – psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor*. Arbetslivsinstitutet Syd Malmö.
- Kvale, S (1997). *Den kvalitativa forskningsprocessen*. Lund: Studentlitteratur.
- Lennér- Axelsson, B & Thylefors, I (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Larsson, S (2005). Kvalitativ metod I Larsson, S, Lilja, J & Mannheimer, K *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, M (1980). *Street-level bureaucracies*. New York: Russel and Sage foundation

Lyon, D (1998). *Postmodernitet*. Lund: Studentlitteratur.

Odbratt, G (2005). *Absolut socialarbetare: samtal med socialarbetare om socialt arbete*. FoU Västmanland, Rapport 2005:1

Olsson, H & Sörensen, S (2001). *Forskningsprocessen*. Stockholm: Liber.

Payne, M (2002). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Stevens, R (1998). *Att förstå människor : socialpsykologiska aspekter på jag, medvetande och identitet* (red.) Lund: Studentlitteratur.

Wetherell & Maybin (1998). Det ”distribuerade” jaget – ett konstruktionistiskt perspektiv. I Stevens, R *Att förstå människor: socialpsykologiska aspekter på jag, medvetande och identitet*. Lund: Studentlitteratur.

Wilson, Lena (2004) *Socialekreterare I Sundsvalls kommun En undersökning om perspnalomsättning och arbetsmiljö*. FoU Västernorrland, Rapport 2004:4.

