

ETT AVSLAG ÄR INTE HELA VÄRLDEN

SOCIALSEKRETERARES ERFARENHETER AV
ATT NEKA EKONOMISKT BISTÅND

FRIDA ROSÉN

ETT AVSLAG ÄR INTE HELA VÄRLDEN

SOCIALSEKRETERARES ERFARENHETER AV ATT NEKA EKONOMISKT BISTÅND

FRIDA ROSÉN

Rosén F. Ett avslag är inte hela världen. Socialsekreterares erfarenheter av att neka ekonomiskt bistånd. *Examensarbete i (socialt arbete) 15 högskolepoäng*. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för (socialt arbete), 2019.

Syftet med studien var att undersöka socialsekreterares erfarenheter av att neka ekonomiskt bistånd. Tre frågeställningar formulerades: Hur påverkas socialsekreterare känslomässigt av att neka ekonomiskt bistånd? Hur upplever socialsekreterarna att klienterna reagerar i samband med ett avslag? Finns det andra faktorer som påverkar socialsekreterarnas erfarenheter av att ge avslag? Fem intervjuer genomfördes med socialsekreterare på fyra olika kommuner i Skåne. Resultatet visade att ett avslagsbeslut inte påverkade socialsekreteraren negativt i någon större utsträckning. Även om majoriteten av informanterna uttryckte att det ibland kunde kännas jobbigt att ge ett avslag fanns det coping-strategier och arbetssätt som underlättade i arbetet med avslag. En känsla av sammanhang (KASAM) kunde identifieras som en underlättande faktor. Klienterna kunde ibland bli arga och inte förstå beslutet men de kunde också bli mer motiverade. Faktorer som ramlag, kollegor och yrkeskunskap spelade stor i arbetet. Att ha en tydligt distans till klienten, tilltro till klientens förmåga att förändra sin situation och att det är individen som har ansvar för sin situation underlättade i arbetet med avslag. Ett avslag kan således betyda mer än bara ett ”nej, du har inte rätt till bistånd.”

Nyckelord: avslag, coping, ekonomiskt bistånd, KASAM, känslor, motivation, socialsekreterare

REJECTION IS NOT THE END OF THE WORLD

SOCIAL WORKERS EXPERIENCES ON REJECTING FINANCIAL ASSISTANCE

FRIDA ROSÉN

Rosén F. Rejection is not the end of the world. Social workers experiences on rejecting financial assistance. *Degree project in (social work) 15 högskolepoäng*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of (social work), 2019.

The aim of this study was to look into social workers experiences on rejecting financial assistance. Three questions were to be answered: In what way are the social workers emotionally affected by rejecting financial assistance? How do the social workers experience the clients reactions when getting a rejection on financial assistance? Are there any other factors affecting the social workers experiences on rejecting financial assistance? Five interviews were conducted with social workers from five different municipalities in Skåne, Sweden. The result showed that rejecting financial assistance did not affect the social workers negatively in a significant manor. Even though the majority of the informants sometimes expressed some level of awkwardness while rejecting financial assistance, there were coping strategies and methods that favored the rejection process. Clients could sometimes become angry, not understanding why the application was rejected but they could also become more motivated. Factors like framework, colleagues and knowledge of the profession played a big part in the daily work. A sense of coherence was also found to be a stress relieving factor. The rejection process was made easier by having a clear emotional distance to the client, a faith in the clients own abilities to change hir situation and also knowing that it is the individual that has full responsibility of hir situation. A rejection can therefore be viewed as something more than just "no, you're not entitled the right to receive financial assistance."

Keywords: Coping, emotions, financial assistance, methods, rejection, sense of coherence, social worker

FÖRORD

Jag vill rikta ett stort tack till de socialsekreterare som medverkade i min studie, tack för era reflektioner och tack för er tid. Tack till min handledare Linda Lill. Tack till min familj som har funnits vid min sida under hela socionomutbildningen och arbetets gång, tack för era inputs och ert stöd, era avledningsmanövrar och framgångsfirande. Slutligen vill jag tacka The Herbivore om under tiden för mitt arbete med uppsaten varit ett ställe där jag både kunnat skriva och slappna av.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING OCH BAKGRUND	1
Disposition av uppsatsen	1
Bakgrund	1
Från då till nu	1
Socialtjänsten och ekonomiskt bistånd	2
Klienten och ekonomiskt bistånd	3
Aktiveringskrav och avslag	4
Socialarbetare, känslor och studiens relevans för socialt arbete	4
Syfte och frågeställningar	6
Avgränsningar	6
2. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	6
Kvalitativ metod och kvalitativa intervjuer	6
Urval	7
Tillvägagångssätt, etik, analysmetod och kodning	7
Tillvägagångssätt	7
Hitta informanter	8
På plats	8
Analysmetod och kodning	8
Tankar om forskarrollen och min förförståelse	9
3. TEORI	9
Känsla av sammanhang - KASAM	9
4. RESULTAT OCH ANALYS	10
Disposition av kapitlet	10
Informanterna	11
Socialpedagogiskt perspektiv	11
Myndighetsutövare och förändringsarbetare	12
Relationens betydelse	13
Motivation och avslagsbeslut	14
Individbaserat arbete tillsammans	16
Vad uttrycker egentligen socialsekreterarna om avslag?	18
Kollegialt stöd och yrkeskunskap	19
Högre krav på våra samhällsmedborgare	20
Bifynd	21
5. SLUTDISKUSSION	22
Resultatreflektion	22
Metodreflektion	24
Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	25
6. VIDARE FORSKNING OCH AVSLUTANDE TANKAR	26
REFERENSER	28
BILAGA 1 Informationsbrev	30
BILAGA 2 Intervjuguide	32

1. Inledning och bakgrund

När jag började på socionomprogrammet fick vi under första veckan sätta oss i grupper och prata om varför vi ville bli socionomer. I princip alla, inklusive jag själv, konstaterade att det var för att vi ville hjälpa människor på ett eller annat sätt. Vi ville vara den goda kraft som skulle göra samhället till en bättre plats att leva i. Även om det sociala arbetet är mer komplext än att "bara" hjälpa människor är det ändå det som är grunden till det sociala arbetet.

Vad händer då med oss som socialarbetare när vi inte kan hjälpa andra människor? Till exempel när vi måste neka ansökningar om ekonomiskt bistånd på grund av att klienten inte uppfyller förutsättningar och krav för att få hjälp?

Disposition av uppsatsen

Uppsatsen inleds med en kort historisk tillbakablick följt av hur man arbetar med ekonomiskt bistånd. Därefter följer ett metodkapitel där jag skriver om hur jag har gått tillväga i arbetet med min uppsats. Efter detta presenteras ett teorikapitel. Därför presenteras mitt resultat. Efter det följer en slutdiskussion som innehåller en resultatreflektion, metodreflektion samt resonemang kring validitet och reliabilitet samt huruvida mitt syfte och frågeställningar är besvarade. Uppsatsen avslutas med ett kort resonemang kring resultatets relevans för praktiskt arbete i socialtjänsten och vidare forskning, samt några avslutande tankar kring studiens resultat.

Bakgrund

Bakgrunden inleds med en kort historisk tillbakablick om hur arbetet med ekonomiskt stöd för medborgarna har gått från fattigvård till försörjningsstöd. Därefter ges en introduktion till socialtjänstlagen och en sammanfattning av hur arbetet med ekonomiskt bistånd och klienter ser ut. Riksnormen och ansökningsprocessen behandlas inte i denna uppsats. Efter det presenteras ett avsnitt om aktiveringskrav och avslag. Avslutningsvis ges en kort introduktion till känslor i relation till socialt arbete.

Från då till nu

Enligt Salonen (2009) har det i Sverige länge funnits en idé om att det är en plikt för samhället att ta hand om de fattiga. Samhällsmoralen och vad som är praktiskt möjligt har styrts vilka som har fått hjälp. Hur samhället har uppfattat fattiga och utsatta personer har varierat genom tiden. Den gamla fattigvården har sitt ursprung i den kristna barmhärtighetsläran. Vid medeltidens slut hade det växt fram en mer skambelagd syn på just fattigdom. Denna syn fick fart under 1500-talet och orsakade ett mer förtryckande förhållningssätt till fattigdom och tiggeri. Det ansågs att den växande massfattigdomen var ett stort hot mot samhället. Uppfattningen var att om en person var fattig var det ett tecken på att man hade bristande moral och fattigdom fick härmed ett stigma (a.a.). Under 1500- och

1600-talen hade ett nytt arbetsideal vuxit fram. Arbetet ansågs vara ett sätt att hjälpa de fattiga men också som ett botemedel till det moraliska förfallet. Detta ledde till ökad kontroll och arbetet fokuserade på att snäva in begreppet fattiga. Denna term kom att förfinas ännu mer under 1700-talet då de ”rätta” fattiga bestod av sjuka, funktionsnedsatta, gamla och barn (a.a.).

Enligt Meeuwisse och Swärd (2006) har varken stat eller kommun historiskt sett under århundradena tagit något större ansvar för samhällsmedborgarnas välbefinnande och sociala problem. I samband med industrialiseringen på 1800-talet uppmärksammades problem som alkoholism, barnarbete, olycksfall och fattigdom. Dessa kom att benämnas som ”den sociala frågan”. Medan staten förhöll sig relativt passiv uppstod olika välgörenhetsföreningar. De drev frågor om att uppmuntra sedlighet, skolgång, nykterhet och ekonomisk skötsamhet. Bland annat kärlek och kristlig barmhärtighet motiverade välgörenhetsarbetet (Meeuwisse & Swärd 2006; Salonen 2009).

I slutet av 1800-talet, i takt med synligare klassmotsättningar och kapitalism, sågs ett ökat intresse för staten att bestämma över medborgarna. I början 1900-talet stiftades barnavårdslagar, alkoholistlag samt en fattigvårdslag. Man började nu tala om socialt arbete. Sedan andra världskriget har området för socialt arbete breddats och allt fler utbildade personer arbetar med det. Det sociala arbete som förr sköttes av fattigvårdsstyrelser och barnavårdsnämnder är idag en del av den allmänna socialpolitiken i form av bland annat barnbidrag och barnomsorg. Meeuwisse och Swärd (2006) nämner dock att vår välfärdsstat har förändrats och att det idag läggs större ansvar på individen.

Socialtjänstlagen och ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd (eller försörjningsstöd) är det svenska välfärdssystemets yttersta skyddsnät. Syftet med biståndet är att det ska vara tillfälligt vid korta perioder av försörjningsproblem. Enligt Socialstyrelsen (2013) kan behovet av ekonomiskt bistånd uppstå på grund av strukturella faktorer som till exempel arbetslöshet, socialförsäkringarnas uppbyggnad eller faktorer som ålder och barnafödande. Bruhn (2017) menar att även faktorer som fattigdom och bostadsbrist påverkar. Dessa strukturella faktorer samverkar ofta med individuella faktorer som ålder, familjesituation, låg utbildning, etnisk bakgrund och fysisk och psykisk ohälsa (Socialstyrelsen 2013). Under 1800-talet var det främst gamla som tog emot fattigvård. Idag är det främst yngre människor som har försörjningsstöd (Meeuwisse & Swärd 2006).

Rätten till bistånd regleras enligt Socialtjänstlagen, 2001:453 (SoL). I 1 § i 1 kapitlet står det att den som själv inte kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning i övrigt (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Försörjningsstödet är uppdelat i två delar: riksnorm och rätt till ersättning för skäligena kostnader (Socialstyrelsen 2013).

Arbetet med ekonomiskt bistånd på socialtjänsten består av två delar. Den första delen är att kommunerna har myndighetsutövning och beslutar om en individ har

rätt till ekonomiskt bistånd. Den andra delen är förändringsarbetet, där arbetet fokuseras på att hjälpa och motivera individen till självförsörjning (Bergmark *m.fl.* 2013; Socialstyrelsen 2013).

”Socialtjänstens uppgift är att förstärka och komplettera människors egna resurser, och biståndet från socialtjänsten ska stärka den enskildes resurser att leva ett självständigt liv. Insatserna ska alltid utgå från den enskildes behov och livssituation och utformas så att den enskilde så snart som möjligt kan klara sin egen försörjning.” (Socialstyrelsen 2013, sid. 13).

Socialtjänstlagen som trädde i kraft 1982 är en ramlag. Den tidigare detaljregleringen övergavs och man la det i socialarbetarnas händer att själva ansvara för lagens tillämpning. Detta innebar att de kunde hitta de bästa lösningarna för klienterna inom de angivna ramarna i lagen (Börjesson 2013). Socialtjänsten ska ta hänsyn till individens eget ansvar för sin och andras sociala situation och fokusera arbetet på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Arbetet ska även bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet (Socialstyrelsen 2013).

Klienten och ekonomiskt bistånd

Sammansättningen av de grupper som under historien varit aktuella för sociala insatser har varierat under historiens gång. Dessa människor har kallats allt i från fattighjon och understödstagare till klient och brukare (Meeuwisse & Swärd 2006). I denna uppsats kommer de som har kontakt med socialtjänsten att benämnas som klienter. Jag har valt att inte använda ordet brukare då det enligt Sjögren (2018) syftar till en person som har större möjlighet att påverka sin situation och tacka nej till en service som hen inte är nöjd med. En klient anses ha sämre och begränsade möjligheter till valfrihet kring huruvida hen vill ta emot en tjänst eller avstå. Eftersom hen kan riskera sanktioner (Sjögren 2018).

Meeuwisse och Swärd (2006) beskriver att, klienterna, liksom socialarbetarna, har socialiserats in i den byråkratiska världen och därför måste anta rollen som klient och vad den innebär. Till exempel innebär klientrollen att visa motivation att få behandling eller visa att man har viljan att förändra sitt liv. Utan detta ges ingen hjälp.

Att få försörjningsstöd är inte kravlöst för klienten. Men varje ärende bedöms individuellt utifrån klientens egna förutsättningar. Därför är det viktigt att insatserna och åtgärderna tar hänsyn till just denne klientens förutsättningar och att det inte presenteras kollektiva lösningar som kan tänkas passa alla. Det finns inte ett ärende som är det andra likt. Ibland kan klienten inte klara av sin långsiktiga försörjning genom just arbete. Då kan andra insatser ges. Oavsett vilken hjälp som ges är syftet är att skapa och vidhålla en kontakt som är både långsiktig och förtroendefull. Detta för att kunna stödja klienten i att förändra sin livssituation (Socialstyrelsen 2013).

Under 2017 var det drygt 215 000 hushåll som fick ekonomiskt bistånd. Det

motsvarar cirka vart tjugonde hushåll. Det utbetalade beloppet från landets kommuner landade på 10,7 miljarder kronor (Socialstyrelsen 2018).

Aktiveringskrav och avslag

Salonen (2009) skriver att arbete förr sågs som ett sätt att hjälpa fattiga. Praktiskt bestod detta av arbetsinrättningar och tvångsarbeten. Arbetsetiken grundade sig på att det var ett krav att en vuxen person som kunde arbeta skulle ansvara för sin egen försörjning. Arbetet motverkade moraliskt förfall och bidrog till att samhället var stabilt (a.a.). I Sverige har det länge funnits en aktiv arbetsmarknadspolitik som vill att personer som saknar arbete ska ingå i olika arbetsmarknadspolitiska program. Programmen består av någon form av aktivering och kan variera från utbildning, arbetsträning eller praktik men också att få hjälp med jobbsökande. Det aktiva jobbsökandet är ett så kallat aktiveringskrav vilket innebär att individer blir tvungna att delta i någon sorts aktivering för att få rätt till ekonomiskt bistånd (Dahlberg *m.fl.* 2009). Aktiveringskravet påverkar klientens motivation att försöka bli självförsörjande, det gör det mindre attraktivt att leva på socialbidrag om man jämför med att förvärvsarbeta (a.a.).

Bergmark *m.fl.* (2013) skriver att ett avslag är positivt om man vill säkerställa att klienten är tillräckligt motiverad i aktiveringsprogrammen. Aktiveringen blir då ett sätt att förvissa sig om hur benägen klienten är att göra motprestationer samt hur pass motiverad hen är att arbeta. Å andra sidan blir även avslag ett sätt att få ut klienten ur systemet genom att rätten till bistånd är förverkat eller att klienten själv lämnar de eventuella insatserna. För att avskräcka klienten från att söka bidrag kan avslag eller hot om avslag även användas. Dock menar Bergmark *m.fl.* (2013) att dessa individbaserade interventioner och arbetssätt inte har någon betydelse för hur länge en individ får bidrag. De menar istället att samverkan, mängden aktiveringsåtgärder, kompetenshöjande åtgärder spelar större roll i arbetet med ekonomiskt bistånd. Även ambitionen hos socialarbetaren till att hjälpa klienten framställs som ytterst central.

Som tidigare nämnts är socialsekreterarens roll samt även socialtjänstens roll, mångfacetterad. Alla organisationer har sin egen tolkning och sina egna värderingar. Detta påverkar vad som anses vara det korrekta sättet att arbeta på samt hur verksamheten ska organiseras. På det lokala kontoret finns det normer som är utformade efter samhället som omger dem. Det finns olika klienter och olika problem beroende på var i landet vi befinner oss samt lika många lösningar på problemet (Bergmark *m.fl.* 2013).

Socialarbetare, känslor och studiens relevans för socialt arbete

Socialt arbete involverar intensiva möten med människor och det möjliggör att de är i riskzonen för att bli utbrända (Ben-Zur & Michael 2007; Astivk & Melin 2013). Forskning visar att utbrändhet på jobbet kan komma från att man har hög motivation och att man anstränger sig men inte får de positiva resultat som man förväntar sig eller blir besviken. Detta relateras till en kombination av hög arbetsbelastning och svaga coping-mekanismer (Ben-Zur & Michael 2007).

Känslor är ett stort begrepp som kan definieras på flera olika sätt. Därför har jag valt att begränsa begreppet känslor till coping som syftar till de teoretiska och praktiska egenskaperna människor har för att hantera stressfyllda situationer (a.a.). Eftersom det sociala arbetet har den här karaktären framgår det att socialarbetarnas coping-strategier är viktiga att ha kunskap om för att förstå hur det påverkar hälsan samt kvaliteten i arbetet (Astvik & Melin 2013). Å ena sidan menar (Astvik & Melin 2013) att det finns coping-strategier för att underlätta stress i känslomässigt tungt socialt arbetet. Enligt detta sätt att se på saken, kan det antas att socialsekreterarna inte påverkas i någon större utsträckning när de inte kan hjälpa en klient. Å andra sidan finns det forskning som hävdar att socialsekreterarna påverkas mycket av de intensiva känslomässiga mötena (Benzur & Michael 2007).

Gibson (2019) har gjort en studie inom socialtjänsten i England. Han skriver om vilken roll känslor som exempelvis stolthet, skam, skuld och förödmjukelse spelar i det moderna institutionella sociala arbetet. Gibson (a. a.) har analyserat hur socialarbetarna i studien reagerar på de förväntningar och krav som ställs på dem samt de känslomässiga reaktionerna som uppstår.

I studien tar Gibson (2019) upp ett exempel där socialarbetarna berättade om en situation där pappan i en familj medvetet hade låtit sitt barn svälta och därför skulle barnet omhändertas. I denna situationen kunde socialarbetarna lägga skulden på pappan och inte på sig själva för att de skulle omhänderta barnet. Detta gjorde att deras empati för honom minskade och arbetet kunde utföras. Socialarbetarna skyddades då mot att känna obehag när barnet i frågan sedan skulle omhändertas. Detta beskriver Gibson (a. a.) som ett slags känslorarbete. Han skriver att vissa socialarbetare kände skam och skuld över vad de gjorde i sitt jobb och för att motverka detta började de kompensera för och dölja sina känslor.

Gibson (2019) skriver att skuld anses vara resultatet av moraliska dilemman som ofta associeras med viljan att göra gott. Syftet med Gibsons studie var att upplysa om möjligheten att ta hänsyn till känslomässiga processer även i andra delar av socialt arbete. Exempelvis vilken roll känslorna har när man tar beslut.

Att ta beslut är någonting som görs varje dag i arbetet i socialtjänsten. Socialsekreterarens arbete och roll är mångfacetterad och vissa fall svår. Därför anser jag att det är relevant att undersöka upplevelserna hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd samt de känslomässiga processerna som uppstår när de ger klienter avslag på ansökan om ekonomiskt bistånd. I den dubbla rollen och myndighetsutövare och förändringsarbetare finns det en risk att det uppstår känslor av att slitits mellan dem. Lagar och regler måste följas samtidigt som man är medmänniska och känner med sina klienter och vill göra gott. Socialsekreteraren kan även bli bemött med sorg, ilska eller hot likväl som glädje och tacksamhet. Jessica Sjögren (2018) skriver i sin avhandling om begreppet den elake hjälparen.

Påverkar detta den enskilde socialsekreteraren? Hur balanserar socialsekreteraren sina tankar när det uppenbarligen finns ett behov av stöd men man blir tvungen att

neka en ansökan om ekonomiskt bistånd?

Detta är viktiga frågor för socialsekreterarnas arbetsmiljö och för deras möjlighet att göra ett gott jobb. Därför känns det relevant att diskutera socialsekreterares upplevelser av att ge avslag på ekonomiskt bistånd.

Vad säger socialsekreterarna själva om hur det är att ge ett avslag? Det är både viktigt och intressant att undersöka hur socialsekreterare ser på sitt arbete samt hur det påverkar dem på olika sätt. Jag har därför valt att undersöka socialsekreterarnas erfarenheter av att ge avslag på klienters ansökningar om ekonomiskt bistånd. Jag har valt att undersöka ekonomiskt bistånd då det är samhällets yttersta skyddsnet och ekonomiskt bistånd används som sista utväg om alla andra möjligheter till försörjning är uteslutna.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka socialsekreterares erfarenheter av att ge avslag på ansökningar om ekonomiskt bistånd. För att på bästa sätt kunna besvara detta syfte har följande frågeställningar utformats.

- Hur påverkas socialsekreterarna känslomässigt av att ge avslag?
- Hur upplever socialsekreterarna att klienterna reagerar i samband med ett avslag?
- Finns det andra faktorer som påverkar socialsekreterarnas erfarenheter av att ge avslag?

Avgränsningar

Undersökningen är begränsad till socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som arbetar i Skåne.

2. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN

Kvalitativ metod och kvalitativa intervjuer

Jag har använt mig av en kvalitativ metod och har genomfört semistrukturerade intervjuer. Detta för att på bästa sätt ta reda på intervjupersonernas egna erfarenheter och upplevelser. Jag har använt mig av en intervjuguide med teman och frågor som hör till arbetets syfte. Intervjufrågorna har formulerats utifrån frågeställningarna och har placerats i en sådan ordning så det blev en bra och naturlig följd. Intervjufrågorna behöver dock inte komma i en specifik ordning. Dessutom kan frågor som inte finns i intervjuguiden ställas om dessa har att göra

med det som intervjupersonen har sagt (Bryman 2011). Jag har inte ställt frågeställningarna som enskilda frågor rakt ut utan jag har formulerat frågor som hör till dessa för att underlätta för mig att få svar på dem (a.a.). Jag har använt ett begripligt språk med termer som socialsekreterarna känner igen från yrket (a.a.). Jag har inte ställt specifika frågor om ålder eller kön då detta inte var relevant för mitt syfte. Det var endast yrkeserfarenhet som var relevant.

Jag har valt att använda mig av semistrukturerade intervjuer för att öka svarsutrymmet hos informanterna. Först inledde jag med så kallade neutrala frågor om utbildning, antal år på arbetsplatsen samt titel på arbetsplatsen. Eftersom syftet med en kvalitativ intervju är att upptäcka eller identifiera något, har ordningen på frågorna helt berott på vad informanten har styrt sig in på. Eftersom det var viktigt för mig att ta reda på varje enskild informants uppfattning ändrades även frågorna under vissa intervjuer. Frågorna har även kommit i olika ordning i intervjuerna. Detta berodde dels på att informanterna spontant började prata om det jag redan hade tänkt fråga om. Ibland fick jag kasta om frågorna. Det är dock detta som kännetecknar en kvalitativ intervju (Davidsson & Patel 2011; Bryman 2011).

Urval

Urvalsprocessen började med att jag mejlade ut min förfrågan om intervju till fem olika kommuner i Skåne och samtliga stadsområden som ingick i dessa. Jag valde flera olika kommuner för att få en större geografisk spridning, samt olika stora kommuner för att de kan ha olika arbetssätt och förutsättningar. Jag mejlade till kommunernas kontaktmejl eller till verksamhetschefen på försörjningsstödsenheten. Detta för att säkerställa att min förfrågan hade godkänts av en verksamhetschef.

Jag hade tre inklusionskriterier (Socialstyrelsen 2019) som angav de kriterier som informanterna måste uppfylla för att vara aktuella för intervju. Informanterna behövde ha en socionomexamen, ha minst ett års erfarenhet av att arbeta som handläggare inom ekonomiskt bistånd samt arbeta som handläggare inom ekonomiskt bistånd vid förfrågningstillfället.

Fyra av fem kommuner svarade inom 24 timmar. När jag fick svar från intresserade informanter valde jag de som hade svarat först för att boka intervju. Jag fick svar från ytterligare personer som var intresserade men till dessa fick jag skriva att jag hade fyllt min kvot och tackade för visat intresse. Dock frågade jag om jag, vid behov av ytterligare informanter, fick ta kontakt med dem igen. Detta visade sig inte bli aktuellt. Till slut bestod mitt urval av fem socialsekreterare från fyra olika kommuner. Två av dem arbetade i samma kommun men på olika områden.

Ett par veckor senare fick jag svar från den femte kommunen, de tackade för min förfrågan men avböjde att medverka då de inte hade tid.

Tillvägagångssätt, etik, analysmetod och kodning

Tillvägagångssätt

Jag började med att skriva ihop ett syfte och formulerade sedan frågeställningar. Jag bestämde mig också för att göra intervjuer. När jag sedan fått mitt syfte frågeställningar godkänt började jag med att skriva ihop ett informationsbrev som jag kunde skicka ut till de olika kommunerna och statsområden. Enligt informationskravet (Vetenskapsrådet 2017) innehöll brevet information om vad undersökningen handlade om. Jag skrev också att allt material som samlades in endast skulle användas till denna undersökning, enligt nyttjandekravet, samt att alla uppgifter skulle hanteras konfidentiellt (a.a.). Därefter mejlade jag ut intervjuförfrågningar till socialtjänsten i fem olika skånska kommuner.

Hitta informanter

24 timmar efter att jag hade skickat ut förfrågan hade jag bokat fem intervjuer. Jag bokade utifrån den ordningen som de kom in, så det var först till kvarn. Jag hade även fått ytterligare sju stycken svar från socialsekreterare som var intresserade. Till dessa fick jag skriva och tacka för visat intresse, samt fråga om jag fick kontakta dem om jag eventuellt behövde fler informanter. Som tidigare nämnts blev detta inte aktuellt.

På plats

Intervjuerna genomfördes på respektive socialsekreterares arbetsplats, antingen på socialsekreterarens kontor eller i ett mötesrum. Det var bara vi två i rummet och det var en lugn miljö. Vid intervjuerna fick informanterna först frågan om de ville ha mitt informationsbrev för att kunna läsa igenom det en gång till. Jag ville försäkra mig om att de hade läst informationen ordentligt så de var förvissade om att de hade möjlighet att avböja. Några ville läsa om det för att fräscha upp syftet med intervjun. Efter detta upprepade jag informationen om konfidentialitet samt att deras deltagande var helt frivilligt. Detta enligt samtyckeskravet (Vetenskapsrådet 2017). De skrev sedan på ett samtyckesavtal för att godkänna sin medverkan i studien. Dessa avtal förvaras så att obehöriga inte kommer åt dem. När uppgifterna inte längre behövs kommer dessa avtal, inspelningar, transkriberingar och kodningen att destrueras.

Jag frågade också om det var okej att jag spelade in intervjun då jag vet att detta inte är en självklarhet. Detta var okej för samtliga informanter. Därefter startade jag inspelningen både på min dator och min mobiltelefon och intervjun påbörjades. Intervjuerna varade mellan 40 och 60 minuter.

Det förekom inga störningsmoment förutom vid två av intervjuerna då informanterna fick ta emot ett journalsamtal under intervjun. Då pausade jag inspelningen för att sedan starta den igen när personen var tillbaka.

Analysmetod och kodning

Intervjuerna transkriberades för att sedan koda. När jag kodade gick jag igenom varje transkribering för att hitta ord och meningar som kunde kopplas till mitt syfte. Dessa meningar plockades sedan ut för att analyseras en gång till och

komprimeras till kortare text som sedan delades in i olika kategorier. Påståenden som har varit gemensamma för informanterna har markerats. När kategoriseringen var klar hade jag sex olika teman som efter ytterligare bearbetning resulterade i åtta teman. Bifynd som inte direkt svarade mot syftet noterades.

Efter detta söktes litteratur och teori fram som kunde relateras till det som informanterna hade sagt som var relevant för syftet. Analysprocessen avslutades genom att förankra resultaten i teori för att kunna besvara syfte och frågeställningar (Bryman 2011).

Tankar om forskarrollen och min förförståelse

Jag har begränsad erfarenhet att genomföra forskning. Jag har tillsammans med en annan student skrivit en B-uppsats under min socionomutbildning. Rollen som forskare har det inneburit en stor frihet i att kunna välja vad jag vill skriva om. Jag har haft roligt under processens gång och lärt mig mycket.

Generellt ses socialt arbete som ett område där man kan bli känslomässigt engagerad och att detta i så fall skulle påverka socialarbetaren negativt. I ett yrke som redan kan vara känslomässigt tufft tänkte jag att en ytterligare faktor, som att ge ett avslag, skulle i alla fall inte göra det lättare. Jag hade en tanke om att klienten skulle påverkas negativt av avslaget och att det i sin tur skulle påverka socialsekreteraren. Hur känns det när man vet att klienten blir skuldsatt eller inte kan åka på en liten resa? Min egen uppfattning var att det i alla fall skulle kännas jobbigt för mig.

När det gäller min erfarenhet av området ekonomiskt bistånd är den begränsad. Jag har varken arbetat eller haft praktik inom ekonomiskt bistånd. Detta har jag inte upplevt som negativt då det har fått mig att jag har gått in i detta arbetet med ett öppet sinne. Jag tror att om jag hade haft mer kunskap om området eller själv arbetat med ekonomiskt bistånd skulle det ha påverkat mig i intervjusituationen. Nu upplevde jag att jag istället kunde fokusera mer på att lyssna och skapa mig en förståelse i hur man arbetar med ekonomiskt bistånd. Hade jag till exempel arbetat med ekonomiskt bistånd tror jag inte att jag hade valt att skriva om det från första början.

3. Teori

Känsla av sammanhang - KASAM

Den övergripande teorin som kommer att användas i analysen av denna studie är Aaron Antonovskys teori om Känsla av sammanhang, förkortat KASAM (Antonovsky 2005). KASAM används som förklaring till hur människor hanterar stressfyllda situationer. I detta ingår begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

Begriplighet är kärnan i KASAM och innefattar den utsträckning i vilken en

person kan ta in och acceptera yttre och inre stimuli, om huruvida informationen är strukturerad, sammanhängande och logisk och inte kaotisk. Har personen en stark begriplighet finns en tilltro till den egna förmågan att möta de stimuli som uppstår och kan på ett logiskt sätt strukturera och ordna samt förklara de oförutsedda händelser som personen möter (Antonovsky 2005).

Hanterbarhet handlar om hur en person upplever att hen har tillräckligt med resurser att hantera stressfyllda situationer. Resurser kan till exempel vara individens egna men även utomstående resurser som vänner eller kollegor. Dessa resurser kan man använda sig av för att möta de många stimuli som man kan utsättas för. Om en individ har en hög känsla av hanterbarhet minskar risken för att individen ser sig som offer för situationen (Antonovsky 2005).

Meningsfullhet handlar om i vilken utsträckning som individen känner att livet har en känslomässig mening. Antonovsky (2005) menar att delaktigheten i livet är av stor vikt då meningsfullheten kopplas till viljan att investera energi och känslomässigt engagemang i något. När individen känner att något är meningsfullt blir även de utmaningar som uppstår något som individen kan övervinna. Man drar sig inte för att ta sig an utmaningarna.

KASAM kan delas in i svag, måttlig eller stark. En person med starkare KASAM har ett förhållningssätt till livet som bidrar till val av konstruktiva copingstrategier och en bas som hjälper henne att bevara och främja hälsa och välbefinnande. Antonovsky menade att KASAM byggs upp under möten med olika stressorer som måste hanteras. När de stressorer vi konfronteras med över tiden blir begripliga, hanterbara och meningsfulla byggs en känsla av sammanhang. De är avgörande för hälsans välbefinnande. Antonovsky (2005) beskriver att om en person har stark KASAM utsätts för en stressor väljer denne en copingstrategi som är med lämpad för att ta itu med problemet. Det faktum att personen vet om att det finns sådana motståndresurser är en värdefull tillgång. Antonovsky (2005) skriver även att det nödvändigtvis inte behöver vara fokus på vilken copingstrategi som används, utan snarare ligger fokus i hur många copingstrategier som individen kan använda sig av.

4. Resultat och analys

Disposition av kapitlet

I detta kapitel kommer resultatet analyseras utifrån KASAM men även utifrån andra teoretiska perspektiv. Kapitlet inleds med en presentation av informanterna. Därefter presenteras resultatet åtta olika teman. De teman som utforskas är:

- Socialpedagogiskt perspektiv
- Myndighetsutövare och förändringsarbete
- Relationens betydelse
- Motivation och avslagsbeslut
- Individbaserat arbete tillsammans

- Vad uttrycker egentligen socialsekreterarna om avslag?
- Kollegialt stöd och yrkeskunskap
- Högre krav på våra samhällsmedborgare

Intressanta bifynd diskuteras kort i slutet av kapitlet.

Informanterna

Jag har intervjuat fem informanter. Gemensamt för alla är att de är utbildade socionomer, har arbetat i mer än ett år med ekonomiskt bistånd samt att de arbetar med det just nu. Jag har valt att ha med information om när de tog examen och hur många kommuner de har jobbat i då jag anser att detta är relevant för hur de resonerar kring frågorna.

Informant 1. Examen 2001, har arbetat i drygt 15 år i två kommuner, varav fyra år på nuvarande arbetsplats.

Informant 2. Examen 2010, har arbetat i tre olika kommuner, varav fem år på nuvarande arbetsplats.

Informant 3. Examen 2016, har arbetat på samma arbetsplats sedan dess.

Informant 4. Examen 2017, har arbetat i två olika kommuner, 1 1/2 år på nuvarande arbetsplats.

Informant 5. Examen 2005, har arbetat på samma arbetsplats sedan dess.

Socialpedagogiskt perspektiv

I samhället förväntas det att människor ska kunna ta ansvar för sin egen försörjning och eget boende. Då detta är normen är det detta som styr det sociala arbetet och åtgärder för att människor ska klara sin egen försörjning är en stor del i arbetet. Ibland kan problematiken vara större än att en individ just inte har något arbete. Då behövs det andra insatser som inte enbart har med själva försörjningen att göra (Cederlund & Berglund 2017). I Sverige arbetar våra myndighetsutövande socialsekreterare också med förändringsarbete. Cederlund och Berglund (2017) beskriver att den pedagogiska uppgiften i det sociala arbetet är att hjälpa individen att finna sin egen väg.

Det som utmärker det pedagogiska i det sociala arbetet är hur förändringsarbetet kan utföras så att det blir ett stöd för den aktuella. Förändringarna kan vara sådana som individen själv vill åstadkomma eller något som samhället vill att individen ska åstadkomma (Cederlund & Berglund 2017). I det socialpedagogiska arbetet måste socialarbetaren kunna tänka kreativt och testa olika strategier. Det måste skapas möjligheter för klienten att själv påverka sin situation och utveckling (a.a.). Då är det en professionellas uppgift att agera som ett stöd för klienten utan att ta över klientens uppgifter.

”Vårt jobb är ju att hjälpa människor att hjälpa sig själva. Det är ju inte vi... vi ska ju inte liksom göra saker åt... vi ska ju stötta folk så att de själva kan ta ansvar för sitt liv och sin situation.” (Informant 5)

Arbetet ska bygga på ett resurstänkande som lyfter fram det positiva som finns hos individen. Det professionella arbetet startar förändringsprocesser hos klienterna, det pedagogiska gör det möjligt att hantera och bemästra svårigheter som på längre sikt kan göra att en problematisk livsstil lämnas i det förflutna (Cederlund & Berglund 2017).

Arbetet som informanterna utför inom ekonomiskt bistånd ser till individens behov och de stöttar klienten i hans situation.

Myndighetsutövare och förändringsarbetare

Arbetet med myndighetsutövning i socialtjänsten innebär att man arbetar praktiskt med att göra verklighet av politiska beslut genom lagstiftning och handläggning (Sjögren 2018). Jag frågade samtliga informanter hur de upplever den dubbla rollen som myndighetsutövare och förändringsarbetare. Alla uppgav att den dubbla rollen existerar och att detta påverkar arbetet.

Den dubbla rollen som socialarbetare har beskrivits av Sjögren (2018). Det myndighetsutövande sociala arbetet kännetecknas av en dubbelhet då det innefattar både stöd och kontroll. Detta är något som påverkar hur socialsekreterarna ser på sitt arbete och sin professionella identitet.

Genom att arbeta med dubbla roller ställa det höga krav på socialarbetaren, både etiskt och kunskapsmässigt (Börjesson 2013; Sjögren 2018). Det är en balansgång mellan att å ena sidan vara kontrollerande och å andra sidan vara stödjande samtidigt som man är professionell. Socialarbetaren ska hantera både klientens och organisationens olika förväntningar på samma gång. Detta är särskilt framträdande för de socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning (Sjögren 2018). Så här pratar informant 4 om förhållandet mellan att vara myndighetsutövare och förändringsarbetare:

”Jag upplever inte jättestora motsättningar mellan det faktiskt för jag upplever att vi har ett väldigt stort handlingsutrymme, som vi kan röra oss inom och göra väldigt mycket speciella bedömningar.” (Informant 4)

Informant 4 beskriver även att hen känner ett stolthet i att upprätthålla en lagstiftning. Hen upplever att hen har en skyldighet mot lagen, kommunen och klienten. Handlingsutrymmet beskriver hen som stort och hen känner sig bekväm i rollen som biståndshandläggare. Hen påpekar att detta arbetssätt också ställer krav på hans yrkeskompetens.

Socialtjänstlagen ger socialsekreterarna handlingsutrymme att utforma insatser utifrån vad individen behöver. Generellt upplever informanterna att de har ett stort handlingsutrymme. Som tidigare nämnts är det upp till socialarbetarna att själva ta ansvar för lagens tillämpande (Börjesson 2013). Så här tänker två av

informanterna om detta:

"Så tack vare att man kan göra den här individuella bedömningen och se till barnperspektiv och så... att vi får lov att göra det liksom. Så... ja... jag är... det är räddningen annars hade jag inte suttit här och gjort detta jobbet."

(Informant 2)

"Ja alltså, det hjälper till och sen ibland kan det ju kännas det hade varit bättre om man bara, när det är ju så tveksamma fall. Det kan vara svårt man kan egentligen göra vilket som men ja, då blir det ändå lite knivigt. Jag tycker ändå det, det är mer en fördel än en nackdel." (Informant 3)

Informant 3 var den enda informanten som beskrev att det i vissa tveksamma fall hade varit bra med en striktare lag.

Att socialsekreterarna känner sig bekväma i sin roll som myndighetsutövare och förändringsarbetare skulle kunna kopplas till att de känner en känsla av sammanhang. De är villiga att investera energi och att hitta lösningar (Antonovsky 2005).

Relationens betydelse

I det dagliga myndighetsutövande arbetet förekommer det inslag av tvång, till exempel att klienten måste lämna in ett visst papper till sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Detta tvång speglar den betydande makten som socialarbetaren har att påverka livssituationen för klienten. Därför är relationen som skapas mellan socialarbetaren och klienten ett etiskt dilemma. Relationen och förändringsarbetet beskrivs av Sjögren (2018) som en grund för socialtjänstens arbete. Cederlund och Berglund (2017) beskriver att det som hjälper till när arbetet går åt rätt håll är vikten av relationen där socialarbetaren har lyckats skapa motiverande miljöer, känslomässig närvaro och samarbetsrelationer. Arbetets grund bygger på delaktighet och meningsfullhet (Antonovsky 2005). Relationen beskrivs vara det sociala arbetets hjärta och essens (Sjögren 2018).

Bruhn (2017) skriver att relationen är en förutsättning för att skapa en samtalsdialog. Detta är en förutsättning för att kunna genomföra samhällsarbete. Genom dessa relationer kan människor ges möjlighet att finna resurser som de inte visste att de hade. Om dialogen är stöttande och tillåtande kommer människan att ses som en individ med stor handlingsförmåga. En av informanterna beskriver att hen brukar tänka att det kunde varit hen som satt och sökte ekonomiskt bistånd. Då hade hen velat att någon skulle ge hen en chans att göra rätt för sig. Hen brukar även se till de konsekvenser som ett avslag kan ha för en klient och försöka undvika det, detta genom att till exempel ge chanser eller bevilja en liten del av ansökan för att sedan be klienten att komplettera till nästa gång.

Socialarbetaren behöver alltså ha kunskap så att relationen med klienten fungerar på ett bra sätt. Eftersom det är socialarbetaren som sitter på makten och även har en formella rätten att besluta om insatser kan negativa känslor uppstå hos klienten

(Börjesson 2013). Detta bekräftas av Informant 3 som berättade att just avslagen påverkar alliansen med klienten:

”Alltså det blir ju, det kan ju bli som sagt du ska ju försöka ha en allians med klienten och den blir ju lite förstörd om du ger ett avslag för då tycker ju klienten att du är dum i huvudet som inte ger mig pengar oavsett anledning liksom.”

(Informant 3)

Informant 3 tillägger att det är sämre för både hen och klienten om de har en för nära och personlig relation. Hen säger att det blir ett hårdare slag och att hen då ses som elak om hen ger ett avslag.

”Jag tänker det är lite dumt att klienten har en för personlig bild eller uppfattning att man har en för personlig relation det ska man inte ha för att det kan komma att du ger beslut som de inte är nöjda med. - - - Om man är för personlig... båda uppfattar det mer som att det är ett personligt avslag att typ.” (Informant 3)

Informant 5 beskriver att klientens reaktion på ett avslag beror på hur tät relation man har. Därför anser hen att det är viktigt att förklara sitt beslut för klienten. Hen beskriver detta som ett sätt att skapa relationer för att åstadkomma förändring.

”Jag visar dem respekt och de... vilket gör att de respekterar mig. Så att, jag försöker hela tiden att lägga så lite liksom... alltså... förminska min maktposition så mycket som möjligt för relationens skull.” (Informant 5)

Om socialsekreterarna har kunskap om hur deras arbete fungerar och att de vet hur de ska göra skulle det kunna antas att de känner en hög KASAM och därmed ökad begriplighet (Antonovsky 2005).

Motivation och avslagsbeslut

Metoder som används i arbete med ekonomiskt bistånd beskrivs av Bergmark (2013) vara bland annat motivationsarbete, lösningsfokuserat arbete samt nätverksarbete. Cederlund och Berglund (2017) skriver också att det i motivationsarbetet ingår att inspirera och motivera klienten. De sociala sammanhangen, relationerna och mötet är avgörande för att kunna ge människor möjlighet att förändra sina livslopp.

Revstedt (2014) beskriver att motivation är den strävan människor har att leva ett så meningsfullt och självförverkligat liv som möjligt. Det ligger i människans natur att vara konstruktiv, målinriktad, social och aktiv. Därför är det den inre känslomässiga förändringen som socialarbetaren vill åt, inte de yttre. Klienten behöver att socialarbetaren tror på hens egen förmåga och kapacitet att förändra. Enligt Revstedt (2014) kan klienten bara uppnå en förändring tillsammans med andra människor. Detta innebär dock inte att klienten inte behöver hjälp på vägen. Därför är det upp till socialsekreteraren att bedöma vilka krav som ska ställas på klienten, samt att dessa är realistiska.

Jenny Nyblom (2012) har skrivit en avhandling om aktivering av socialbidragstagare. Hon skriver att motivera klienter till arbete och att få avslag eller hot om avslag används för att avskräcka från fortsatt bidragssökande. Hon bekräftar att det finns studier som visar att avslag på socialbidraget gynnar och snabbar på övergången från arbetssökande till att få ett arbete. Likande tankar nämns också av informanterna.

”Jag upplever det som att ett att man kan använda ett avslag för att motivera och få en förändring för att om jag är tvungen att fatta ett avslagsbeslut så kan jag ju samtidigt prata med Calle och säga hur ska vi nu göra för att det inte ska bli så här nästa gång? Kan jag hjälpa dig på något sätt? Vad tänker du att du behöver göra? Så att man liksom börjar där, och det kan också skapa en rörelse framåt.” (Informant 5)

Informanterna berättade att anledningarna till att de gav ett avslag på en ansökan var bland annat att klienten hade för höga inkomster, brister i sin ansökan eller att klienten inte varit aktiv i sitt arbetssökande och därmed inte gjort allt den kunnat för att bli självförsörjande. Nyblom (2012) skriver att ett avslag är en sorts sanktion. Informant 3 berättade om hur hen ser på avslag som sanktion:

”Det kan också vara en fördel att det blir en liten spark i röven att det finns krav. Du förväntas göra saker. Och nu kan vi ha möten utan tolk och sånt så att jag. Men hade jag inte satt kravet på honom, hade han aldrig fått det där avslaget så hade han ju fortfarande inte gått på SFI:n för det hade han ju inte gjort på hur länge som helst, han hade inte liksom haft någon kontakt på arbetsförmedlingen han hade inte kommit någonstans.” (Informant 3)

Sjögren (2018) bekräftar det positiva sambandet med jobbaktivering och avslag i samband med socialbidrag. Detta är förstås individuellt och beror på hur långt från arbetsmarknaden klienten står. Avslaget i sig ger olika budskap beroende på när det används. Om ett avslag ges i anslutning till en aktiveringsinsats (till exempel söka arbete) som stärker klientens egna resurser, anses detta förmedla vikten av insatsen och vilka förändringar insatsen kan skapa för klienten (a.a.). Socialtjänsten har därför en stor makt att påverka klientens inflytande på sina egna resurser och utsikterna för förändringarna (Nyblom 2012).

En av informanterna beskriver detta så här:

”Vi arbetar för att du ska bli självförsörjande och nu har du inte bidragit, du har inte gjort vad du ska och då har du ingen rätt. Nä men jag ska fixa detta och detta, och helt plötsligt kommer de, oh jag har fixat praktikplats här. Och närvaron på SFI:n stiger till 100% och så. Så att... det där tänker... det är inte alltid av ondo att ge någon avslag utan det kan väcka liksom lite, väcka folk lite och faktiskt inse sin eget alltså in egen handlingsförmåga att de faktiskt kan påverka och de kan göra saker.” (Informant 3)

Med utgångspunkt i aktuell litteratur och vad informanterna har berättat kan det

antas att ett avslag kan fungera som en motiverande effekt. Samtliga informanter upplever att klienterna, i de flesta fall, blir mer motiverade efter att de har fått ett avslag. Detta skulle kunna tolkas som att det faktiskt finns en meningsfullhet i att ge ett avslag. Det kan kännas jobbigt att ge ett avslag, men det är just i de situationer som KASAM byggs upp - i möten med olika stessorer som måste hanteras (Antonovsky 2005). När socialsekreterarna får en förståelse för vilka olika effekter ett avslag kan få skulle det kunna antas att deras KASAM ökar.

Individbaserat arbete tillsammans

Som tidigare nämnts ska arbetet med ekonomiskt bistånd grunda sig på individens egna förutsättningar (Socialstyrelsen 2013). Socialarbetarna behöver spelrum att möta de individuella klientskillnader som finns, oväntade processer och oväntade händelser. Även faktorer som samsyn om mål och strategier för att nå målen framhävs som viktiga (Cederlund & Berglund 2017).

”Att individuell bedömning är ju en, ja det är det bästa uttrycket. Att man kan se till just den här personen och sen också att man kan ge folk en chans att förklara så här illa är det att om du inte gör det och det så kommer det blir ett jobbigt avslag. Om personen då inte gör någonting, åt det så, då är det mycket lättare sen att ge ett avslag. Då har de fått chansen.” (Informant 2)

Blennberger (2013) skriver att socialarbetaren behöver behöva bemöta klienten med både respekt och empatisk lyhördhet. Detta tillsammans med ärlighet och tydlighet är ett krav för att kunna ge negativa besked då det kan vara smärtsamt för klienten att få besked om att hen inte har rätt till det bistånd som hen har ansökt om. Blom *m.fl.* (2013) skriver att för att ha framgång i svåra och konfliktladdade situationer behöver socialarbetaren bland annat ha en förmåga att visa empati. Mötet med klienten måste i så stor utsträckning som möjligt minska risken att klienten får känslan av att vara anklagad, kontrollerad eller få repressalier eller negativa konsekvenser. Socialarbetaren måste ge rätt information och lyssna på klienten. Så här beskriver informant 1 att hen arbetar:

”Det är det som är syftet med det här jobbet och det är också att du är tuff och informerar den här tuffa informationen utan kringgå något utan du ska ha en rak kommunikation som inte går att missuppfatta, men du ska ändå ha en hövlig ton.” (Informant 1)

Informant 5 även ute på fältet och finns en gång i veckan tillgänglig i en allmän samlingslokal. Detta beskriver hen som positivt då hen upplever att maktförhållandet minskar genom att hen möter klienten på klientens hemmaplan.

”Jag tycker att man kan vara rätt så transparent i att så att... liksom det är inget kul för mig att fatta det här beslutet [avslag, red. anm.]... jag hade mycket hellre fattat det andra beslutet. Men som sagt nu är det så här och det går inte att göra något annat just nu. Men däremot till nästa gång, så kan vi tillsammans klura vad som behöver ändras eller vad vi kan göra

istället.” (Informant 5)

Informanterna berättar att klienterna ibland blir arga och inte förstår varför de har fått ett avslag. Men om man har gett varningar och försökt hjälpa till och det fortfarande blir ett avslag förstår klienterna oftast varför det har blivit som det har blivit. Det verkar också vara lättare att ge ett avslag om klienten har fått chansen att rätta till det hen behöver men inte tagit den chansen.

Cederlund och Berglund (2017) skriver att den professionella gör resan tillsammans med klienten snarare än att tala om hur klienten ska göra sin resa. Det är detta som är skillnaden mellan ren behandling och det socialpedagogiska arbetet. Detta var något som Informant 5 pratade om:

”Har man en bra relation och kommunikation så är ju nästan ibland vi på samma sida jag och klienten. Jag kan inte bevilja dig dina pengar därför att vi har kommit överens om att du skulle göra det här och det här och det här, och det har du inte gjort och det finns inte någon omständighet som gör att, att jag kan fatta ett, bevilja i alla fall, det kan, just när det är så.”
(Informant 5)

Cederlund och Berglund (2017) skriver om gemenskap, det vill säga klientens upplevelse av att vara en del av någonting som något positivt. De skriver att känslan av att förenas med andra i ett gemensamt intresse kan gynna klienten. Relaterat till ekonomiskt bistånd är det självförsörjning som är det gemensamma målet för både klienten och socialarbetaren. Då skulle det kunna tolkas som att samsyn i just detta mål gynnar klienten. Informant 5 beskrev att hen och klienten har samma mål om att klienten ska bli självförsörjande. De skriver upp mål som är gemensamt för socialförvaltningen och klienten själv. Om socialsekreteraren tror på klienten skulle det kunna antas att klienten gynnas av att känna den här gemenskapen (a.a.).

I arbetet med ekonomiskt bistånd behövs just noggrann planering, genomförande och uppföljning. Socialarbetaren sätter upp mål tillsammans med klienten och förklarar vad hen behöver göra för att ha rätt till bistånd. Uppgifterna i det här sammanhanget kan till exempel vara att samla in rätt papper för att ha en komplett ansökan eller att söka arbete. Så här resonerade Informant 4 kring det individuella arbetet:

”Att vi kan tänka lite utanför boxen, att vi kan tänka lite grann att: okej, X kanske egentligen, lagligt sett, inte haft rätt till pengar egentligen. X har inte sökt så många jobb, X har inte varit på sin praktik si och så mycket... Men att man då eftersöker mer anledningar och försöker bilda en mer nära relation till klienten, och liksom, varför har du inte varit där är det något annat som har hänt om jag inte vet om? Att försöka ha en rak kommunikation liksom, och vara mer inlyssnande... För då upptäcker man väldigt många saker som man inte visste om innan ofta, som kan göra att men okej fine, denna månaden liksom, men till nästa så behöver du vara på praktiken eller söka fler jobb.” (Informant 4)

I citatet ovan framgår det tydligt att arbetet med ekonomiskt bistånd är ett individbaserad arbete. Det finns också en samsyn i målet, men också att målen skrivs om utifrån den specifika situationen. Klienten hade inte gjort vad hen skulle, då fick informant 4 bygga upp för att hitta anledningar till varför klienten hamnade där hen gjorde för att därefter gå vidare tillsammans. Även detta skulle kunna kopplas till KASAM då socialsekreteraren måste konfrontera motgångar för att hitta lösningar som gör arbetet begripligt, hanterbart och meningsfullt (Antonovsky 2005).

Vad uttrycker egentligen socialsekreterarna om avslag?

Ett av tankesätten som majoriteten av informanterna uttrycker är att det ändå i slutändan är individen som har ansvar för sin egen situation. Detta står även i socialtjänstlagen (2001:453).

”Jag försöker att undvika att ställa till det för folk fast att de är de själva som har ansvaret. - - - Och det är kanske lite det som gör det ganska jobbigt detta jobbet. Man vill inte att folk ska fara illa, men man kan inte, de måste rädda sig själva liksom. - - - Eller de måste ta ansvar för sina egna liv, sina egna handlingar.” (Informant 2)

En coping-strategi som beskrivs av Astvik och Melin (2013) är att undvika ansvar. Då låter man till exempel en teamledare skriva under ens beslut och utredningar. Detta kan göras om arbetsbelastningen är för hög och man inte känner att man har kontroll över ärendet eller att tiden inte räcker till för att göra ett gott arbete.

”Jag brukar tänka på det tex, när man skriver ett yttrande så skriver man så ja, alltså, socialnämnden anser, alltså det är egentligen inte jag personligen, alltså det är inte jag personligen som gör bedömningen.” (Informant 3)

Cederlund och Berglund (2017) beskriver att den som befinner sig nära den som är föremål för det sociala arbetet måste kunna avväga när det är en fördel eller en nackdel att vara personlig vilket ställer höga krav på den professionella.

”Jag hade en som mejlade mig eh, väldigt intensivt och sa väldigt spännande saker och så såg en kollega de här mejlen och bara men va blir du inte ledsen? Liksom att jag kan ta det personligt. Nä absolut inte, jag kan inte för jag kan inte tänka, det är inte riktat mot mig personligen.” (Informant 3)

Informanterna pratade om att det kändes lättare att ge avslag om man tidigare hade gett klienter chanser att till exempel komplettera en ansökan eller söka fler jobb. En av informanterna beskriver att hen brukar tänka att det kunde varit hen som satt och sökte ekonomiskt bistånd. Då hade hen velat att någon skulle ge henne en chans att göra rätt för sig. Hen brukar även se till de konsekvenser som ett avslag kan ha för en klient och försöka undvika det, detta genom att till exempel ge chanser eller bevilja en liten del av ansökan för att sedan be klienten att komplettera till nästa gång.

Kollegialt stöd och yrkeskunskap

Astvik och Melin (2013) skriver att det sociala stödet i ens arbetslag är oerhört viktigt. Majoriteten av informanterna pratar som det kollegiala stödet som centralt i arbetet. De beskriver att ärenden behöver bollas och om man någonsin känner sig osäker, framför allt kring avslagsbeslut, finns det alltid någon att fråga om råd.

”Det är viktigt att hela tiden prata med kollegor, prata med chef, prata i arbetsgrupp alltså hela tiden reflektera över hur jag ser på någonting så att inte mina värderingar gör så att personen inte får pengar men om en annan handläggare hade handlagt så hade den fått pengar liksom.. Att man hela tiden måste prata om vad är det rätta liksom.” (Informant 4)

Informant 2 uttrycker också att olika personligheter hos handläggaren uppfattas som en stryka:

”Vi har olika personligheter som handläggare, vi kanske skulle kommit till samma beslut, men vi hade kanske lagt fram det på olika sätt eller sett det ur olika synvinklar, det är därför det är jätteviktigt att det - - - men att dra ärenden för varandra är jätteviktigt. För annars så, kan man missa någonting också. Tur vi har våra kollegor.” (Informant 2)

Informant 2 beskriver att när hen är osäker på ett beslut frågar hen sina kollegor. I vissa fall frågar hen en kollega som hen vet bedömer lite hårdare och en som bedömer lite mer som hen själv för att sedan själv ta ett beslut med hjälp av sina kollegors reflektioner. Att använda sina kollegor som en kunskapskälla och diskutera och reflektera tillsammans vägleder i beslutsfattande (Sjögren 2018). Informanterna beskriver att de har bra chefer som de kan ta hjälp av vid svåra beslut. Att ta hjälp av sina kollegor kan också minska den stress som kan uppstå när man inte vet utgången i en viss situation (Antonovsky 2005). Socialsekreterarna använder sig av sina resurser, kollegorna, för att kunna hantera en stressfylld situation då de behöver vägledning i ett ärende. Ju mer socialsekreterarna konfronteras av stressorer (att inte veta vilket beslut som ska tas) desto mer lär de sig och liknande situationer blir mer begripliga, hanterbara och meningsfulla (a.a.).

Dock har vissa av informanterna upplevt att deras egna uppfattningar om ett ärende har krockat med till exempel chefens. Informant 3 berättade att hen vid ett tillfälle ville ge ett beslut som chefen inte höll med om. Då fick informant 3 ändra i beslutet och göra som chefen sa, trots att hen inte tyckte att det kändes rätt. Medan Informant 1 kände att hen, när hen sattes i samma situation, hade tillräckligt med kunskap för att stå upp för sin klient och sitt beslut mot sin chef. Hen fick sedan godkänt på sitt beslut av förvaltningsrätten. Samma informant sa att hen aldrig hade vågat göra det om hen var ny på jobbet.

Har arbetslivserfarenhet något att göra med informanternas förmåga att stå upp mot till exempel chefen? Kunskap blir bättre med övning och det kräver att

socialarbetaren har inlevelse och förståelse. Detta utvecklas i samtal och arbete med andra människor. Denna kunskap benämner Kalman (2013) som praxis. Den tydliggörs i vår kunskap att tillämpa tillvägagångssätt i nya situationer då den situationen inte är den andra lik. Nya situationer gör att socialarbetaren behöver använda sitt omdöme för att läsa av hur hen ska handla i varje situation. I arbetet med socialt utsatta människor används en blandning av teori och praktisk kunskap. Vi vet vilket utrymme socialtjänstlagen ger oss, samt hur mycket av handlingsutrymmet som vi kan utnyttja (a.a.).

Informant 1 som har lång yrkeserfarenhet uttryckte att om man är ny har man inte lika mycket mod att stå upp för sitt beslut om till exempel chefen inte håller med. Så här sa hen om en sådan situation:

”Nej, det är ingenting att argumentera om och då har man ett mod att man går emot. Du står ju ensam så klart, men som ny hade du aldrig vågat.” (Informant 1)

Informant 4, som tog examen 2017, hade en annan uppfattning. Hen känner att hen absolut har tillräckliga kunskaper om arbetet för att stå upp mot sin chef.

”Men jag tycker inte att det är jättesvårt, utan jag tycker att jag kan, i 99 % av fallen göra de bedömningarna jag vill.” (Informant 4)

Att utföra professionellt socialt arbete förutsätter att socialarbetaren har kunskap om effekterna av de metoder och arbetssätt som används, samt hur och varför de ger de positiv effekt (Blom *m.fl.* 2013). Detta beskrivs även av Dychawy-Rosner (2018) som skriver att professionella beslut tas genom individens erfarenheter och praktiska intuition som anpassas för att kunna användas vid just det specifika tillfället. Det finns ett orsakssamband som bygger på att socialarbetaren väljer vilka metoder som på bästa sätt, och med största möjliga säkerhet, ger ett resultat för att hjälpa klienten (Blom *m.fl.* 2013). Det finns alltså inga egentliga standardiserade arbetssätt och metoder som går att applicera på varje situation. Socialarbetaren måste kunna specialanpassa hjälpen och stödet av individuella insatser eftersom varje klient är unik (a.a.).

”Ju mer man har jobbat desto mer lär man sig att tro på människors förmåga att förändra sina liv.” (Informant 5)

Informanterna kan antas ha en hög KASAM då de har utvecklat copingstrategier för att förhindra att avslagsbesluten innebär stress för dem. De kan se en meningsfullhet i att ge ett avslag. De vet att det kan leda till bland annat ökad motivation hos klienten. När de tar hjälp av sina kollegor för att få stöd skulle detta kunna ses som att gör det lättare i att hantera svåra situationer i arbetet med avslag (Antonovsky 2005).

Högre krav på våra samhällsmedborgare

Cederlund och Berglund (2017) beskriver att det idag ställs högre krav på samhällsmedborgarna för att kunna vara en del av samhället. Klienterna måste ha kunskap som underlättar att ta de av skyldigheter och rättigheter för att kunna vara

en del av samhället. Det har också blivit ett mer individualiserat samhälle (Meeuwisse & Swärd 2006). Informant 2 pratar om hur hen upplever att samhället har blivit svårare, genom att det inte är lika lätt att nå myndigheter. Det är något hen reflekterar mycket över. Hen uttrycker att även om det är individens ansvar att ha hand om sin situation så känns det inte helt bra. Hen anser att socialtjänsten behöver uppdatera sig och finnas mer för människan. Samtidigt uttrycker hen att det ändå får vara upp till varje avdelning att göra sitt jobb. Ekonomiskt bistånd ska inte söka bostäder åt folk utan de ska bara arbeta med försörjningsstöd.

”För vi håller bara på med pengar, vi har inga bostäder liksom.” (Informant 2)

Medborgarna förväntas känna till samhällets olika regelverk eller kunna ta reda på det. Landets myndigheter är mer självständiga på så vis att de har utvecklat egna regelsystem som för den enskilde kan vara svåra att sätta sig in i (Cederlund & Berglund 2017). Så här beskriver informant 2 att de kan vara för en person hen har kommit i kontakt med som nyss kommit till Sverige:

”Att starta upp allt från början och sen ska man söka bostadsbidrag och barnbidrag eller nå barnbidraget kommer automatiskt men alla de här ersättningarna, från försäkringskassan som en sa, jag fattar inte varför jag ska söka det, och jag säger nå men du måste söka alla andra bidrag för att försörjningsstöd är i sista hand. Men liksom det förstår ju inte... Det är ju det, man förväntar sig att andra, att individen själv ska förstå jättemycket i ett myndighetssamhälle liksom.”

(Informant 2)

Det krävs dels digital kunskap för att kunna hitta hemsidor men även språkkunskap (Cederlund & Berglund 2017). Majoriteten av informanterna uttrycker att klienten får för mycket information vid nybesök.

”Du får också massor av information på nybesöket så kommer du ihåg 10 % av det som sades på nybesöket så var det väldigt bra för det gör de inte. ehm. Det är för mycket...” (Informant 3)

Informant 2 uttrycker att det ibland kan vara svårt att veta om klienten verkligen har förstått all information, speciellt om klienten inte kan svenska och har tolk med sig. Klienten skriver under att hen har förstått informationen men många gånger krävs det flera upprepningar innan klienten fullt förstår. Detta gäller även klienter som kan tala svenska. Informanterna beskriver att de ofta får upprepa sig flera gånger och tjata. Informant 2 beskriver även att det känns jobbigt att klienterna ska kunna antas se in framtiden och veta att man till exempel måste ha sökt ett visst antal jobb eller portionerat ut sina pengar bättre. De avslagen som sker när någon så kallat ”borde ha ett in i framtiden” tycker hen är jobbiga.

Bifynd

Under intervjuerna framkom andra uppgifter som inte direkt var relevanta för syftet. De mest intressanta har jag valt att ta med som ett avslut i resultatet.

Samtliga informanter trivs i arbetet som socialsekreterare. De anser att deras jobb är viktigt och att det är mer komplext än vad många tror. Det handlar inte bara om att räkna på ekonomi utan det är ett gediget förändringsarbete där man måste ha en bred yrkeskompetens.

”Det är så mycket mer. Du utreder ju en persons fullständiga livssituation du får alla bitar, alltså vi jobbar med alla olika de som står jättenära arbetsmarknaden som läser på högskolan kanske som behöver komma hit på sommaren som inte kan lösa sin försörjning på annat sätt men de är ju tillfälliga.. Till de som är sjukskrivna på heltid, föräldralediga som inte har tillräckligt med pengar från försäkringskassan, missbruk aktiva missbrukare, hemlösa personer som går runt och sover runt hos kompisar så att man är verkligen alltså man har liksom kontakt med alla bitar som sen finns.” (Informant 5)

Vissa av informanterna diskuterade att det är tråkigt att ekonomiskt bistånd som yrke har ett negativt rykte. Informant 4 berättar att hen upplever att attityden mot ekonomiskt bistånd är att det bara är något man ska göra under en kortare period för att sedan gå vidare och göra det ”riktiga sociala arbetet”.

”Alltså min professor på socionomprogrammet, jag tror redan första veckan sa han typ så ”Ja... tyvärr kommer 80 % av er att hamna på ekonomiskt bistånd, det är skit men gör det ett år så slipper ni möget sen liksom”. Jag bara... vilken signal sänder det?” (Informant 4)

5. SLUTDISKUSSION

Syftet med denna uppsats var att undersöka socialsekreterares erfarenheter av att neka ekonomiskt bistånd. I resultatreflektionen reflekterar jag över mina resultat i förhållande till syftet och frågeställningarna, för att se om de blev besvarade.

Resultatreflektion

Organisationer skiljer sig åt i bland annat personalomsättning, personalens kvalifikationer och ledning. Detta kan påverka hur klienten bemöts. Även rutiner, personalresurser och interna regler skiljer sig åt (Bergmark 2013). Därför anser jag att resultatet i denna uppsats är en aktuell beskrivning av berörda verksamheter. Det går inte att uttala sig om möjligheterna att generalisera resultatet till andra verksamheter.

Min förståelse var att avslagssituationen skulle vara förenad med stress eftersom klienten inte blir hjälpt. Dock visade det sig inte vara så. Istället diskuterade informanterna en rad olika förhållningssätt som de hade när det kommer till avslag. Dessa sätt har jag valt att relatera till KASAM och coping-strategier. Utifrån vad informanterna har sagt men också från aktuell litteratur, kan jag dra slutsatsen att dessa coping-strategier underlättar för socialsekreterarna i

arbetet med avslag samt att dessa ökar socialsekreterarnas känsla av sammanhang (KASAM). Majoriteten av informanterna uttryckte att det så klart kunde kännas jobbigt att ge avslag och att man ibland vill ge bifall på en ansökan men att det inte går. Ett oväntat fynd var alltså att ett avslag inte verkar påverka socialsekreterarna negativt eller ger dem skuldkänslor i någon större utsträckning. Det skulle kunna kopplas till att socialsekreterarna känner en stark KASAM i arbetet. Genom att ständigt utsättas för stressorer lär de sig att hantera arbetet genom konstruktiva copingstrategier. Hade de haft en låg KASAM skulle det kunna antas att arbetet hade påverkar dem mer känslomässigt.

Vid analys av materialet har jag kunnat se att det fanns arbetssätt och förhållningssätt som verkade göra det lättare att arbeta med avslag och därmed öka socialsekreterarnas KASAM. Faktorer som att ha en tydlig distans till klienten samt ha tilltro till klientens förmåga gjorde att socialsekreterarna kunde genomföra sitt förändringsarbete på ett professionellt sätt. Även det faktum att det inte är den enskilde socialsekreteraren som står bakom beslutet verkar minska den känslomässiga stressen. Socialsekreterarna vet också att det i slutändan är klienten som har ansvar för sin situation.

Astvik och Melin (2013) beskriver att en sorts coping-strategi innebär att man sänker kraven på sig själv för att det inte ska öka arbetsbelastningen. Jag har inte diskuterat just arbetsbelastning med informanterna då detta inte hörde till syftet. Jag kan inte därför svara på om informanterna aktivt väljer att sänka kraven på sig själva för att inte just arbetsbelastningen ska öka. Däremot tänker jag att principen om att sänka kraven på sig själv skulle kunna relateras till att informanterna vet att det i slutändan är individen som har ansvar för sin egen situation. De behöver inte känna ett personligt ansvar för klienten i fråga även om det kan kännas jobbigt. Är det en klient som inte följer de gemensamma målen, då är det klientens ansvar om det blir ett avslag och socialsekreteraren måste acceptera att det inte finns något hen kan göra. Jag upplevde att detta var något som informanterna kunde luta sig tillbaka på och som underlättade det ibland svåra beslutet att ge ett avslag. Något som också verkar ha en stor betydelse i att skapa distans mellan informanterna och klienterna var att det är socialtjänsten som står på beslutet och inte handläggarna själva.

Frågorna som jag ställde ledde till en diskussion om hur socialsekreterarna hanterade klienternas reaktion vid ett avslag, positiv som negativ. Detta skulle kunna sägas bidra till en minskad känsla av stress för socialsekreteraren då de kommer ett steg närmre de gemensamma målet, att klienten ska bli självförsörjande. Då har jag valt att dra slutsatsen att de har bra strategier och förhållningssätt i sitt arbete med avslag. De har de teoretiska och praktiska kunskaperna för att hantera stressfyllda situationer, det vill säga coping-strategier (Antonovsky 2005; Ben-Zur & Michael 2007). Med detta resonemang anser jag att min första frågeställning besvarad: hur påverkas socialsekreterarna känslomässigt av att ge avslag?

Denna uppsats handlar egentligen inte om klienterna även om just denna frågeställningen har fokus på klientens reaktion. Alla informanterna bekräftade att

klienten emellanåt kan bli arg och ifrågasätta avslagsbeslutet. Hot mot en enskilde socialsekreteraren har även förekommit. Dock stannade inte fokuset vid klientens negativa reaktioner utan det pratades snarare hur positiva reaktioner ett avslag kan skapa. Något som jag inte hade tänkt på. Alla informanter drar slutsatsen att ett avslag kan fungera som en motiverande effekt som får klienten att inse allvaret i sin situation. Ett avslag en månad kan generera exempelvis fler sökta arbeten, högre närvaro på SFI eller att man söker rätt ersättningar från Försäkringskassan. Med detta resonemang anser jag att min andra frågeställning är besvarad: Hur upplever socialsekreterarna att klienterna reagerar i samband med ett avslag?

När jag ställde frågan om det fanns något annat som informanterna ansåg påverka deras erfarenhet av att ge avslag, hade jag förställt mig att de skulle prata om hög arbetsbelastning eller att de hade restriktioner avseende på hur mycket bifall de fick ge. Vad jag istället hittade var nyckelfaktorer som spelar en stor roll i arbetet med avslag:

Ramlagens betydelse och det individbaserade arbetet beskrevs som en förutsättning för att kunna genomföra ett bra arbete. Utrymmet som ramlagen ger var till exempel en avgörande faktor för att informant 2 kunde stanna kvar på sitt arbete. Jag har relaterat socialsekreterarnas arbete till ramlagen då det ger dem möjlighet att tänka kreativt och testa olika strategier (Cederlund & Berglund 2017).

Kollegorna på arbetsplatsen beskrevs också ha en viktig roll. Att bolla ärenden om man är osäker eller att be chefen att gå in och ta över ett ärende har stort värde. En av coping-strategierna var att undvika ansvar (Astivk & Melin 2013). Jag tror inte att informanterna aktivt vill undvika ansvar. Men att ta hjälp av till exempel en kollega vid ett tufft beslut skulle kunna relateras till denna coping-strategi. Om informanterna är osäkra på ett beslut, känns det bättre att gå till en kollega eller att be chefen ta hand om ärendet.

Yrkeskunskapen, snarare än yrkeserfarenheten, spelade roll i hur informanterna fattar sina beslut. Så länge du har kunskaper om lagar och riktlinjer kan du fortfarande ta bra och välgrundade beslut samt känna dig bekväm i din roll som biståndshandläggare. Att socialsekreterarna känner sig bekväma i sina roller kan även kopplas till KASAM. De ser en begriplighet då de kan luta sig tillbaks på att det i slutändan är individen som har ansvar för sin situation, de ser hanterbarhet då de kan ta hjälp av kollegor, lagstiftning och handböcker i avslagsbesluten, de ser en meningsfullhet i att ge avslag då det kan leda till bland annat ökad motivation hos klienterna.

Med detta resonemang anser jag att min tredje frågeställning är besvarad: Finns det andra faktorer som påverkar socialsekreterarnas erfarenheter av att ge avslag?

Metodreflektion

Mitt krav på informanterna var att de skulle ha en socionomexamen, ha arbetat med ekonomiskt bistånd minst ett år samt att de skulle arbeta med det vid

intervjutillfället. Faktorer som till exempel ålder eller kön var inget som jag upplevde vara relevant för mitt syfte. Jag är nöjd med att jag valde olika skånska kommuner för jag upplever att det gynnade mitt resultat. Så här i efterhand verkade inte själva arbetssätten på varje enskilt socialkontor ha så stor betydelse som jag hade trott. Om jag hade fått göra om undersökningen skulle jag inte frågat om det utan istället fokuserat mer på socialsekreterarnas egna upplevelser.

Enligt Davidsson och Patel (2011) kan det vara en fördel om de som ska göra en kvalitativ intervju har förkunskaper och är förberedd inom undersökningsområdet. Jag hade inte mycket kunskap om ekonomiskt bistånd innan jag började skriva denna uppsats. Därför valde jag att fråga mina informanter om de kort kunde berätta om hur de arbetar när de får in ansökningar om ekonomiskt bistånd. Det är möjligt att detta tog värdefull tid från själva intervjun när jag istället hade kunnat ställa frågor som mer hade med mitt syfte att göra. Valet av en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer upplevde jag var det bästa för att få svar på mina frågeställningar.

Jag är också medveten om att avbrotten vid två av intervjuerna kan ha påverkat både mig och informanterna. Men eftersom jag kom ihåg vilken fråga vi var vid kunde båda intervjuerna tas upp snabbt igen.

Att hitta forskning om avslag av ekonomiskt bistånd har inte varit lätt. Jag kunde inte hitta någon som hade skrivit något om hur avslag påverkar själva socialsekreteraren. Detta gjorde att jag fick söka vitt och brett för att hitta belägg för min analys och plocka små delar från många olika källor. Det finns mycket skrivet om hur aktiveringspolitiken har påverkat arbetet i socialtjänsten samt vad det är som gör att klienter tar sig ut bidragssituationen. Här skrivs det om avslag men inte utan att koppla ihop det med aktiveringsinsatser eller som ett sätt att skrämja klienter från fortsatt bidragstagande.

Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Validitet syftar till att bedöma om slutsatserna i en undersökning hänger ihop eller inte, med andra ord om datan som använts är relevant för att undersöka ämnet. (Bryman 2011; Denscombe 2009). Syftet var att undersöka socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Jag intervjuade socialsekreterare som hade en socionomexamen, som hade arbetat med ekonomiskt bistånd i minst ett år samt att de skulle arbeta med det vid intervjutillfället. Då jag hade dessa kriterier anser jag att validiteten är hög då den insamlade datan är kopplat till mitt syfte.

Reliabilitet (tillförlitlighet) syftar till om en undersökning får samma resultat om den görs om eller finns det saker som slump eller tillfälligheter som gör att resultatet inte skulle blivit det samma? (Bryman 2011). Tillförlitligheten handlar bland annat om att forskaren ska göra en fullständig beskrivning av de olika faserna i forskningsprocessen. Detta har presenterats i metodkapitlet. Enligt Bryman (2011) behöver reliabilitet inte vara aktuellt i kvalitativ forskning då det omöjligt går att upprepa de sociala miljöer och kontexten som var vid det första tillfället när studien genomfördes (a.a.). Om någon annan skulle genomföra

samma studie som jag har gjort tror jag inte att de hade fått samma resultat. På samma sätt som resultatet kan variera beroende på vilken avdelning inom ekonomiskt bistånd som dina informanter arbetar är det omöjligt att få tag på samma intervjupersoner så dessa är avidentifierade.

Något som också är viktigt är huruvida resultatet går att generalisera eller inte. Om urvalet är begränsat, är det inte möjligt att generalisera (Bryman 2011). Denscombe (2009) skriver att det även handlar om huruvida fenomenet förekommer i andra sammanhang. Fenomenet avslag går att studera på många andra områden inom socialtjänsten, till exempel bistånd för äldre eller LSS. Resultatet skulle självklart variera men fenomenet är det samma. Det går dock inte att generalisera detta resultatet till andra områden inom socialtjänsten, inte heller inom ekonomiskt bistånd, eftersom den undersökta populationen är liten. Undersökningen visar en ögonblicksbild från ett komplext sammanhang och kan användas som diskussionsunderlag.

6. VIDARE FORSKNING OCH AVSLUTANDE TANKAR

Som beskrivet i metodreflektionen var det svårt att hitta forskning om avslag inom ekonomiskt bistånd. Informanterna uttryckte ett stort intresse för ämnet och de tyckte att det är viktigt att de får reflektera över dessa saker som de annars inte reflekterar över. Då det verkar finnas ett intresse i att diskutera denna frågan skulle det vara intressant att forska mer om socialsekreterares erfarenheter av att ge avslag och vad det kan betyda.

En av informanterna pratade om att hen arbetade med så kallad konsekvenspedagogik. Det vill säga, gör du inte detta får du inte det här. Då jag tyckte att detta var intressant försökte jag hitta forskning om konsekvenspedagogik. Varken på Libsearch (Malmö Universitets bibliotekskatalog) eller LUBCat (Lunds Universitets bibliotekskatalog) fick jag några träffar på konsekvenspedagogik. Däremot hittade jag information om konsekvenspedagogik via en vanlig Google-sökning, men då var det kopplat till skolans värld eller arbete med personer med olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Då dessa sökningar inte kunde ge mig något material till uppsatsen valde jag att inte skriva om det alls. Det hade dock varit intressant att leta vidare på just konsekvenspedagogiken och relatera den till socialtjänstens arbete med till exempel ekonomiskt bistånd.

Det skulle vara intressant att göra om undersökningen men med ett större urval bestående av fler socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Det skulle också vara intressant att utöka undersökningen till andra områden inom socialtjänsten. Hur påverkas den professionella av att ge avslag på till exempel särskilt boende? Är det samma som för ekonomiskt bistånd?

Det var intressant att höra hur informanterna resonerade om den negativa attityd

som finns mot att arbeta med ekonomiskt bistånd. Det ses som ett tillfälligt arbete som du utför under en kortare period för att skaffa lite erfarenheter och sen gå vidare. Efter att ha intervjuat fem socialsekreterare har jag förstått att arbetet med ekonomiskt bistånd är komplext och varierat. Framför allt arbetar de med förändringsarbete vilket jag inte har reflekterat över. Yrket förtjänar verkligen inte den dåliga attityd som finns. Sen att just myndighetsutövning inte passar alla är en annan sak. Jag vill passa på att uttrycka min största respekt åt socialsekreterarna som arbetar med ekonomiskt bistånd. De har många bollar att hålla reda på och hjälper verkligen klienten att hjälpa sig själv genom motiverande insatser. Min attityd till ekonomiskt bistånd har förändrats under arbetets gång. Från att inte vara särskilt insatt och inte tänkt att det var något jag själv skulle arbeta med, har jag gått till att känna ett gediget intresse för yrket. Jag provar gärna på det i framtiden.

Jag tror att det skulle vara av intresse för nya socionomer att ta del av resultatet i denna uppsats innan de börjar arbeta på ekonomiskt bistånd. Som en av de mer erfarna informanterna sa:

”Alltså min erfarenhet är att i början när jag var ny så kändes det liksom alltså... då var ju alla beslut jättestora. Man kände liksom att de påverkar jättemycket... sen lär man sig också med åren att folk har väldigt mycket mer förmåga att klara sig.” (Informant 5)

Min uppfattning är att denna uppsats skulle kunna användas som ett verktyg i att få en ökad förståelse kring vilka olika effekter ett avslag kan ha. Det behöver inte vara negativt alla gånger. Jag vill påstå att ett avslag kan betyda så mycket mer än bara ett ”nej, du har inte rätt till bistånd”. Det kan bidra till att klienten blir mer motiverad men också att socialarbetaren individanpassar arbetet. Denna kunskap känner jag hade varit bra att ta del av innan jag eventuellt började arbeta med ekonomiskt bistånd. Eftersom avslaget kan generera positiva effekter är det inte heller alltid jobbigt för socialsekreterarna att ge ett avslag, vilket jag först trodde. Olika metoder och förhållningssätt som ramlag, kollegor eller individens eget ansvar, gör att socialsekreterarna kan skapa en distans och därför inte nödvändigtvis påverkas negativt av att ge ett avslag. Med det sagt vill jag avsluta med att konstatera att ett avslag inte är hela världen.

REFERENSER

Antonovsky A, (2005) *Hälsans mysterium*. Stockholm, Natur & Kultur.

Astvik W, Melin M, (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4), 61-73.

Ben-Zur H & Michael K, (2007) Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses. *Social Work in Health Care*, 45(4), 63-82.

Bergmark Å, Bäckman O & Minas R, (2013) *Vägar ur socialbidrag? Om Socialtjänstens insatser och det ekonomiska biståndets varaktighet*. Stockholm, US-AB.

Blennbeger E, (2013) *Bemötandets etik*. Lund, Studentlitteratur.

Blom B, Morén S & Nygren L, (2013) *Kunskapers villkor och användning i socialt arbete*. I: Blom B, Morén S & Nygren L, (Red.) *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm, Natur & Kultur.

Bruhn A, (2018) *Förutsättningar för relationsarbete i yrkesutövning på det sociala arbetets fält*. I Bruhn A & Källström Å, (Red.) *Relationer i socialt arbete – i gränlandet mellan profession och person*. Stockholm, Liber.

Bryman A, (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm, Liber AB.

Börjesson B, (2013) *Socialarbetaren och kunskapsdilemmat*. I: Blom B, Morén S & Nygren L, (Red.) *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm, Natur & Kultur.

Cederlund C & Berglund S-A, (2017) *Socialpedagogik - pedagogiskt socialt arbete*. Stockholm, Liber AB.

Dahlberg M, Edmark K, Hansen J & Mörk E, (2009) *Fattigdom i folkhemmet - från socialbidrag till självförsörjning*. Uppsala, Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering.

Denscombe M, (2009) *Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund, Studentlitteratur.

Dychawy-Rosner I, (2018) Editor's notes: Socio-pedagogical knowledge expertise across the social care sectors in Northern Europe. *Papers och social pedagogy*, 1/8, 5-13.

Gibson M, (2019) The Role of Pride, Shame, Guilt, and Humiliation in

Social Service Organizations: A Conceptual Framework from a Qualitative Case Study. *Journal of Social Service Research*, 45(1), 112-128.

Kalman H, (2013) *Kunskap och kunnigt handlande*. I: Blom B, Morén S, Nygren L (Red.) *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur & Kultur.

Meeuwisse A & Swärd H, (2006) *Vad är socialt arbete?* I: Meeuwisse A, Sunesson S, Swärd H (Red.) *Socialt arbete en grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Nyblom J, (2012) *Aktivering av socialbidragstagare – om stöd och kontroll i socialtjänsten*. Stockholm, Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan.

Patel R & Davidsson B, (2011) *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund, Studentlitteratur.

Revstedt P, (2014) *Motivationsarbete*. Stockholm, Liber AB.

Salonen T, (2009) *Aktivering i socialt arbete. Dåtid och nutid*. I: Johansson H, Hornemann Moller, (Red.) *Aktivering – arbetsmarknadspolitik och socialt arbete i förändring*. Malmö, Liber AB.

Sjögren J, (2018) *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Linköping, Linköping University Electronic Press.

Socialstyrelsen (2013) *Ekonomiskt bistånd: En handbok för socialtjänsten*. Stockholm, Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2018) *Statistik om ekonomiskt bistånd 2017*. Stockholm, Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2019) *Metodguiden för socialt arbete*. Stockholm, Socialstyrelsen.

Socialtjänstlagen, 2001:453.

Vetenskapsrådet (2017). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm, Vetenskapsrådet.

Bilagor

Bilaga 1 - Informationsbrev

Socionomer ek. bistånd sökes till intervju för C-uppsats

Hej!

Mitt namn är Frida Rosén och jag studerar på socionomprogrammet vid Malmö universitet. Just nu håller jag på att skriva mitt examensarbete på C-nivå. Min handledare är Linda Lill - linda.lill@mau.se

Syftet med mitt examensarbete är att undersöka socialsekreterares erfarenheter av att ge avslag på ansökningar om ekonomiskt bistånd. För att få en idé om vad ämnet handlar om kommer en liten introduktion här.

Socialsekreterarens arbete och roll är mångfacetterad och vissa fall svår. Man måste följa lagar och regler samtidigt som man är medmänniska och känner med sina klienter. Ibland vill man bara hjälpa klienten fast man varken kan eller får. Vad händer då med oss när vi inte kan hjälpa andra människor? Eller när vi måste neka ansökningar om ekonomiskt bistånd oavsett om man grundar sitt beslut enligt konstens alla regler eller om det beror på att klienterna inte uppfyller kraven för att få hjälp? Hur påverkar det oss?

Undersökningen syftar till att svara på följande frågeställningar:

- Hur påverkas socialsekreterarna känslomässigt av att ge avslag?
- Hur reagerar klienterna samband med ett avslag?
- Finns det andra faktorer som påverkar socialsekreterarnas erfarenheter av att ge avslag?

Undersökningen kommer att bestå av fyra-sex intervjuer. För att kunna delta i intervjun behöver dessa kriterier vara uppfyllda: Socionomexamen, ha minst ett års erfarenhet av att arbeta som handläggare inom ekonomiskt bistånd samt arbeta som sådan handläggare just nu.

Intervjun, som kommer att spelas in, kommer att vara semistrukturerad och kretsas kring frågeställningarna ovan. Tidsåtgång beräknas till ca 45 min, max en timme. Är det någon fråga du inte vill svara på, samt om du inte vill att intervjun ska spelas in, är detta helt okej då ditt deltagande i undersökningen är frivillig. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering.

Konfidentialitet eftersträvas i undersökningen genom att ingen obehörig får ta del av materialet. Materialet förvaras så att det bara är åtkomligt för mig som är undersökningsledare. I rapporteringen av resultatet i form av en examensuppsats på Malmö universitet eller i annan form av publicering kommer informanterna att avidentifieras så att det inte går att koppla resultatet till enskilda individer. Arbetet kommer att publiceras på MUEP, Malmö University Electronic

Publishing.

Jag frågar härmed om det finns någon som skulle vara intresserad av att delta i denna undersökningen.

*Med vänliga hälsningar,
Frida Rosén
0707341894
fridagb.rosen@gmail.com*

Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrund

- Vilken utbildning har du och vilket år tog du examen?
- Titel på arbetsplatsen.
- Hur länge har du jobbat där?

Eftersom det finns i en skillnad i hur man arbetar på olika arbetsplatser och kommuner, skulle du kortfattat vilja beskriva hur den rent praktiska processen ser ut på din arbetsplats när du får en in en ansökan om ekonomiskt bistånd?

Som socialarbetare använder man ju sig själv som ett instrument och man ger mycket av sig själv i sitt arbete. Det sociala arbetets grund är att hjälpa människor att få det bättre på olika sätt. Syftet med min undersökning är att studera de olika erfarenheterna som socialsekreterare har av att neka ekonomiskt bistånd för att se om det påverkar dem att inte hjälpa klienterna.

Tema 1: Hur påverkas socialsekreterarna känslomässigt av att ge avslag?

- Hur upplever du förhållandet mellan ”lagar och regler” och det sociala arbetets grund att hjälpa människor att få det bättre?
- Har du erfarenheter av att neka ansökningar av ekonomisk bistånd?
- (Hur ofta händer det?)
- Kan du berätta lite om varför du måste neka vissa ansökningar.
- Har du erfarenheten av att neka fortsatt ekonomiskt bistånd?
- Om du jämför det med att neka en första ansökan. Upplever du att dessa två skiljer sig?
- Har du någon gång upplevt att dina egna uppfattningar om ett ärende har krockat med organisationens uppfattningar?
- På vilket sätt påverkar detta dig i ditt arbete?
- Hur har du hanterat detta?

Tema 2: Hur reagerar klienterna samband med ett avslag?

- Har du fått någon återkoppling av den sökande efter ett nekande?
- Kan du ge ett exempel?
- Hur upplever du rollen som myndighetsutövare och samtidigt medmänniska i det här sammanhanget?

Tema 3: Finns det andra faktorer som påverkar socialsekreterarnas

erfarenheter av att ge avslag?

- Upplever du att det är något annat än det vi har pratat om hittills som påverkar dina erfarenheter av ge avslag?
(T.ex. ekonomi, organisation)

Övrigt

- Är det något du skulle vilja tillägga?
- Finns det något du tycker att jag borde ha frågat om?