

Mälardalens högskola  
Akademin för hållbar samhälls- och teknikutveckling  
Beteendevetenskapliga programmet  
Sociologi med socialpsykologisk inriktning, 61-90, SOA300

*”Visst blir det en krock mellan att man vill hjälpa... ibland blir det att... nej jag hjälper ju inte eftersom att jag gör ett avslag”*

- En socialpsykologisk studie om biståndshandläggares upplevelse av sitt yrkesutövande

Sara Larsson och Sara Larsson

C-uppsats i sociologisk socialpsykologi, HT 2009  
Handledare: Eero Carroll  
Examinator: Tomas Kumlin

## Sammanfattning

Syftet med studien var att undersöka hur biståndshandläggare upplever att förhålla sig till både stadgade lagar och den enskilda individens behov. Biståndshandläggarna kännetecknas som gräsrotsbyråkrater, då de är tjänstemän som befinner sig i daglig interaktion med samhällsmedborgarna. Deras yrkesroll skapades under 1990-talet och det har påvisats i tidigare studier att de har många olika krav och förväntningar riktade gentemot sig. Vi ämnade därmed öka förståelsen för deras upplevelse av sitt yrkesutövande genom att studera deras upplevelse av makt och rollkonflikter. De teoretiska utgångspunkterna var sociologisk rollteori utifrån Aubert, Allardt och Parsons. Vi har även utgått från Lipsky, Johansson samt Berglinds teorier om makt och handlingsutrymme. Vi använde oss av den kvalitativa forskningsmetoden interpretativ fenomenologi. Det empiriska materialet bestod av intervjuer med tio kvinnliga biståndshandläggare i två mellanstora kommuner i Sverige. Resultatet påvisade att biståndshandläggarna fann det problematiskt att befinna sig i sin tudelade position då de upplevde en hög grad av rollkonflikt. De upplevde även en hög grad av makt samtidigt som de dock upplevde sig maktbegränsade av olika aktörer. En anledning till att de upplevde rollkonflikter samt både makt och maktbegränsningar kan bero på deras position inom organisationen, vilken medför att de delar både organisationens och klienternas perspektiv.

*Nyckelord:* biståndshandläggare, gräsrotsbyråkrater, rollkonflikter, makt, interpretativ fenomenologi.

## Förord

Först och främst vill vi tacka de biståndshandläggare som medverkat i vår studie. Det är tack vare er som denna studie har kunnat genomföras. Er öppenhet har gett oss ett rikt material samtidigt som det har varit mycket intressant att få träffa er och ta del av era erfarenheter och upplevelser. En annan mycket betydande person för vår studie har varit vår handledare Eero Carroll. Vi vill tacka dig för ditt engagemang och din konstruktiva kritik under processens gång. Du har uppmuntrat oss i alla lägen och det är vi tacksamma för. Vi vill även tacka de "gate-keepers" som möjliggjorde att vi kunde komma i kontakt med biståndshandläggarna, ingen nämnd och ingen glömd. Vi vill även tacka vår lärare Tomas Kumlin för inspirerande samtal inför valet av uppsatsämne. Slutligen vill vi tacka familj och vänner som har haft överseende för sena kvällar och som gett oss mycket stöd och uppmuntran under uppsatsskrivandet.

*Sara och Sara*

# Innehållsförteckning

1.0 Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar	2
1.2 Disposition	3
2.0 Begreppsdefinitioner	3
2.1 Biståndshandläggare	3
2.2 Bistånd	4
2.3 Socialtjänstlagen (SoL)	4
2.4 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)	4
2.5 Gräsrotsbyråkrater	5
3.0 Tidigare forskning	5
3.1 Gräsrotsbyråkraters tillvägagångssätt och strategier vid beslutsfattande	5
3.2 Gräsrotsbyråkraters förhållande till handlingsutrymme och makt	8
3.3 Gräsrotsbyråkraters förhållningssätt gentemot otidlighet i yrkesrollen	9
3.4 Gräsrotsbyråkraters och mellancheferers upplevelse av rollkonflikt	11
3.5 Reflektioner kring den tidigare forskningen	12
4.0 Teoretisk och begreppslig referensram	13
4.1 Det socialpsykologiska forskningsområdet	13
4.2 Socialpsykologisk rollteori	14
4.2.1 Vilhelm Aubert och Erik Allardt	14
4.2.2 Rollkonflikt	15
4.2.3 Talcott Parsons	16
4.3 Makt och handlingsutrymme	17
4.3.1 Michael Lipsky och Roine Johansson	18
4.3.2 Hans Berglind	19
4.4 Sammanfattning av den teoretisk och begreppsliga referensramen	20
5.0 Metod	21
5.1 Metodologiska utgångspunkter	21
5.1.1 Den fenomenologiska forskningstraditionen	22
5.1.2 Den hermeneutiska forskningstraditionen	23
5.2 Urvalskriterier	23
5.3 Materialinsamling	24
5.4 Reliabilitet och validitet	25
5.5 Etiska principer	25
5.6 Materialbearbetning	26
5.7 Metodreflektioner	28
6.0 Resultat	29
6.1 Upplevelse av makt och maktbegränsningar	30
6.1.1 Makt över klienter	31
6.1.2 Maktbegränsningar från klienter	33
6.1.3 Makt och maktbegränsningar från kollegor	34
6.1.4 Makt gentemot samverkanspartners	35
6.1.5 Maktbegränsningar från samverkanspartners	35
6.1.6 Makt gentemot chefer, ledning och politiker	36
6.1.7 Maktbegränsningar från chefer, ledning och politiker	36
6.2 Rollkonflikter	38
6.2.1 Rollkonflikter baserad på yttre begränsningar	38
6.2.2 Rollkonflikter baserad på inre begränsningar	39
6.3 Upplevelse av omvärldsfaktorers påverkan på yrkesutövandet	41

6.4 Upplevelsen av att förhålla sig både till stadgade lagar och klienters behov	42
6.5 Sammanfattning av resultatet	43
7.0 Diskussion	45
7.1 Resultatet i förhållande till syfte och frågeställningar	45
7.2 Resultatet i förhållande till den tidigare forskningen	47
7.3 Resultatet i förhållande till den teoretiska och begreppsliga referensramen	49
8.0 Kritisk reflektion och förslag till framtida forskning	53
9.0 Referenser	55
10.0 Bilaga 1: Missivbrev	57
11.0 Bilaga 2: Intervjuguide	58

## Inledning

Tänk dig att du dagligen befinner dig i korselden mellan individer och lagstiftning inom ditt arbete. Hur är det egentligen att som tjänsteman behöva förhålla sig till lagförordningar samtidigt som förväntningar finns att arbeta utifrån medborgarnas bästa? Det är ingen lätt fråga att besvara men det är heller ingen hemlighet att det är just denna fråga flera yrkesgrupper i dagens samhälle dagligen måste tampas med i sitt yrkesutövande. En av dessa yrkesgrupper är biståndshandläggarna som beslutar om människor i behov av hjälp och stöd ska få tillgång till det bistånd som kommunen förfogande över. Biståndshandläggarna befinner sig således i en position mellan lagar och politiker samt klienter med behov av hjälp och stöd. Vi ser det som intressant att i egenskap av socialpsykologer studera biståndshandläggares mångfasetterade roll då vi betraktar de roller som människor spelar som väldigt centrala för det mänskliga samspelet. Vår förhoppning är att kunna belysa och skapa förståelse för hur biståndshandläggare upplever sin yrkesroll och den maktbefogenhet som medföljer.

Biståndshandläggare som yrkeskategori är relativt ny. Det var först under mitten av 1990-talet som en rad samhällliga faktorer bidrog till att biståndsbedömningarna särskiljdes från utförandet av insatser, exempelvis ledsagning, hemtjänst och daglig verksamhet. En av dessa faktorer var att Sverige på senare år hade upplevt sämre ekonomiska förutsättningar och att det dessutom hade riktats stark kritik mot utredningarna inom äldreomsorgen som ansågs vara rättsosäkra gentemot individen. En annan bidragande faktor var att antalet äldre hade ökat med åren vilket även ökade kostnaderna för äldreomsorgen (Andersson, 2007, s. 59, cf. Blomberg, 2004). Dessa samhällsförändringar resulterade i lagändringar som medförde att ett flertal verksamheter flyttades över från landsting till kommunerna. Under perioden för dessa förändringar testade även beslutsfattare nya organisationsmodeller för att få en tydligare struktur för kommunernas ekonomi. Den modell som kom att bli den mest tillämpade inom kommunal verksamhet var den så kallade beställar-utförarmodellen (Trydegård, 1996, i Eliasson red., 1996, s. 168). Kort sagt innebar modellen en uppdelning av utredning och utförande vilket resulterade i skapandet av två nya roller. Dessa var dels biståndshandläggaren med myndighetsutövande och dels enhetschefens roll med ansvar för utförandet (Dunér & Nordström, 2005, ss. 20-21).

Biståndshandläggaren kom således att få befogenheten att avgöra vilka klienter som var berättigade hjälp samt hur denna hjälp skulle se ut. Dessutom hade de ansvar för att upprätthålla varje enskild människas rättsäkerhet samt kontrollera att de beslut som fattades utfördes på ett kvalitetsfullt sätt (Trydegård, 1996, i Eliasson red., 1996, ss. 168-169). Biståndshandläggarens arbetsuppgifter kan sägas bestå av att utreda, bedöma, besluta om och beställa bistånd medan det ligger på enhetschefernas bord att utföra dessa beställningar genom att planera och vägleda sina anställdas arbete (Westlund, 2001, s. 42).

På senare år har det kommit att publiceras utredningar och doktorsavhandlingar som påvisar att biståndshandläggare befinner sig i en komplicerad situation med olika typer av krav och förväntningar riktade gentemot sig (Norman & Schön, 2005, ss. 1, 20-21). Eftersom yrket

präglas av sociala relationer karaktäriseras arbetet av komplexitet och det är därför inte ovanligt att biståndshandläggarna finner sig själva i svårlösta situationer.

Många biståndshandläggare uttrycker att de önskar att de hade fler regler och riktlinjer, då detta skulle skapa mer struktur i deras arbete. Dock anser de även att klienterna de möter har så olika behov att det knappast går att applicera några färdiga mallar på hur de bör arbeta (Dunér & Nordström, 2003, ss. 18-19). Dessutom arbetar biståndshandläggare med många informationskällor och måste således kunna göra en rad överväganden för att nå ett beslut (Dunér & Nordström, 2003, s. 7). För att underlätta beslutsfattandet har biståndshandläggare främst lagarna och riktlinjerna att följa, men det finns även regler inom verksamheten som kan vara både formella och informella (Dunér & Nordström, 2003, s. 41). Lagarna är dock diffust utformade och det förekommer lokala variationer mellan kommuner. Dessa faktorer har delvis bidragit till att biståndshandläggare har ett stort tolknings- och handlingsutrymme (Dunér & Nordström, 2003, ss. 7, 28-29).

Biståndshandläggare är således en relativt ny grupp gräsrotsbyråkrater, dvs. tjänstemän som dagligen befinner sig i interaktion med samhällsmedborgarna, och det har visat sig att de kan ställas inför många dilemman inom ramen för sitt arbete. Med denna uppsats är vår förhoppning att ytterligare kunna belysa biståndshandläggarens egen upplevelse av sitt yrkesutövande samtidigt som en ökad förståelse för deras yrkesroll uppnås.

### *1.1 Syfte och frågeställningar*

Denna studie syftar till att belysa biståndshandläggares upplevelse av att befinna sig i en tudelad position mellan organisatoriska lagar och riktlinjer och den enskilda individens behov. Det är biståndshandläggarnas uppgift att förmedla och tillämpa de politiska besluten och riktlinjerna, samtidigt som de förväntas agera i enlighet med sina klienters bästa. Dessa arbetsuppgifter kan tyckas svårförenliga och vår strävan är följaktligen att öka förståelsen för hur biståndshandläggarna upplever sitt yrkesutövande.

Vi ser även detta ämne som intressant ur ett samhälleligt perspektiv i och med att biståndshandläggarna förväntas vara behjälpliga gentemot en stor mängd människor i samhället. För att de ska kunna bedöma hur dessa människors behov kan tillgodoses på bästa sätt och hur kommunens resurser ska fördelas, ser vi det som nödvändigt att de själva känner att de kan hantera de förväntningar som inryms inom ramen för yrkesrollen.

Vår huvudfråga är: Hur upplever biståndshandläggare att förhålla sig till både stadgade lagar och den enskilda individens behov i beslutsprocessen?

Vi är intresserade av att å ena sidan besvara huvudfrågan ur ett maktperspektiv då biståndshandläggarnas yrkesroll till stor del är uppbyggd kring myndighetsutövning. Vi syftar därmed till att studera deras möjlighet till att själva kunna påverka beslutsprocessen. Vi ser det å andra sidan som relevant att även studera biståndshandläggarna upplevelse av rollkonflikt då de har befogenhet att fatta beslut gällande bistånd till individer i utsatta situationer. Vår förhoppning är därmed att nå en djupare förståelse för den eventuella

problematik som kan uppstå inom ramen för deras tudelade yrkesroll. Enligt vår mening är således makt- och rollkonfliktperspektivet av stor vikt för att studera hur biståndshandläggare upplever att befinna sig i en position mellan stadgade lagar och den enskilda individens behov. För att kunna besvara huvudfrågan har vi följaktligen valt att utgå från nedanstående delfrågor:

Vilken grad av makt upplever biståndshandläggare sig ha när lagstiftning skall tolkas vid formellt beslutsfattande i biståndsärenden?

Vilken grad av rollkonflikter upplever biståndshandläggare sig ha när biståndsärenden skall avgöras med samlad hänsyn såväl till lagars innehåll som till individers behov?

## *1.2 Disposition*

I det följande avsnittet förtydligas centrala begrepp som är återkommande i studien. Därefter presenteras den tidigare forskningen vi har tagit del av i form av fyra teman med tillhörande sammanfattningar och reflektioner, samt en övergripande tolkning av forskningsbidragens styrkor och svagheter. Sedan presenteras vårt teoretiska och begreppsliga ramverk där socialpsykologisk rollteori presenteras utifrån Vilhelm Aubert, Erik Allardt samt Talcott Parsons teorier. I avsnittet redovisas även teorier kring makt och handlingsutrymme med betoning på gräsrotsbyråkraters yrkesutövande. De teoretiker som presenteras inom ramen för detta avsnitt är Michael Lipsky, Roine Johansson och Hans Berglind.

Därefter redogör vi för vår valda metod interpretativ fenomenologi samt hur vi insamlat och bearbetat det empiriska materialet. I detta avsnitt presenterar vi dessutom urvalskriterier, reliabilitet och validitet, etiska principer samt metodreflektioner. Efter detta redovisas de resultat som framkommit i form av makt och maktbegränsningar, rollkonflikter samt omvärldsfaktorers påverkan på biståndshandläggarnas yrkesutövande. Sedan följer diskussionsavsnittet där vi anknyter syftet och frågeställningarna, den tidigare forskningen samt vårt teoretiska och begreppsliga ramverk till de resultat som framkommit. Slutligen presenteras en kritisk reflektion samt förslag till framtida forskning.

## 2.0 Begreppsdefinitioner

I detta avsnitt ämnar vi definiera begrepp som är återkommande under studiens gång och som av den anledningen behöver förtydligas. Ett av de mest centrala begrepp att definiera är ”biståndshandläggare”, då det är just denna yrkeskategori vi har studerat. Genom att sedan definiera ”bistånd” ämnar vi avgränsa området för att läsaren ska kunna få en bild av de resurser och insatser biståndshandläggare förfogar över. Därefter definierar vi de två huvudsakliga lagar som biståndshandläggare måste förhålla sig till i sitt yrkesutövande. Slutligen belyser vi ett annat centralt begrepp i vår studie, nämligen ”gräsrotsbyråkrater” för att beskriva hur vi har dragit parallellen mellan biståndshandläggare och gräsrotsbyråkrater.

*2.1 Biståndshandläggare.* Biståndshandläggaren kan definieras som den person som har delegation på att å kommunens vägnar utreda och fatta beslut om huruvida en viss individ har



rätt till bistånd. De kan antingen arbeta med äldre eller personer med funktionsnedsättningar och deras strävan är att dessa personer ska kunna ha samma levnadsstandard som andra medborgare i den mån det är möjligt. Det är biståndshandläggarens ansvar att se till klientens behov och bistå med lämpligt bistånd samt följa upp ärenden och delta i vårdplaneringar. Förutom biståndshandläggare kan yrkesrollen även benämnas biståndsbedömare, SoL-handläggare, LSS-handläggare eller biståndsutredare och det kan därför förekomma olika benämningar genom uppsatsen men betydelsen av termerna är alltigenom densamma (Arbetsförmedlingen, 2009).

Vi har inom ramen för denna studie intervjuat både biståndshandläggare som arbetar med äldre personer och de som arbetar med personer som har funktionsnedsättningar. Dessa kommer under studiens gång att beskrivas som biståndshandläggare kort och gott eftersom det är deras upplevelse av att vara biståndshandläggare som är i fokus och inte deras inriktningar inom yrkesrollen.

*2.2 Bistånd.* Om en enskild individ har ett behov som denne inte kan tillgodose på egen hand och som inte går att tillgodose genom andra former än genom socialtjänstens insatser, har denne möjlighet att få bistånd för att klara sin livsföring som helhet. Det är i dessa fall kommunens ansvar att tillgodose den enskilde med de hjälpinsatser som denne är i behov av (Bergstrand, 2009a, s. 38). De insatser som kan tillhandahållas är exempelvis hemtjänst, särskilt boende, dagverksamhet och korttidsboende (Amundberg, 1998, s. 9). Bistånd används inom denna studie för att benämna de insatser biståndshandläggare har möjlighet att fatta beslut om och huruvida en klient är berättigad till dessa eller inte.

*2.3 Socialtjänstlagen (SoL).* Den moderna socialtjänsten utformades under 1970-talet och kom sedan att konkretiseras genom den socialtjänstlag som stiftades år 1980 (Bergstrand, 2009a, ss. 7-8, 10). Några av socialtjänstens grundpelare är att i den mån det är möjligt bidra till att människor med psykiska, fysiska eller sociala handikapp ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt. De insatser som tillhandahålls bör även vara anpassade efter den enskilde och får inte vara inordnade i färdiga mallar. De bör dessutom ses som en form av erbjudande och service och således aldrig påtvingas den enskilde mot dennes vilja i och med att det slutligen bör vara den enskilde som tar ansvar över sitt eget liv (Bergstrand, 2009a, ss. 7-8, Amundberg, 1998, s. 13).

*2.4 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).* LSS infördes år 1994 och är en rättighetslag för individer med varaktiga och omfattande psykiska eller fysiska funktionsnedsättningar (Bergstrand, 2009b, ss. 7-9). LSS vänder sig till individer inom särskilda personkretsar. Dessa personkretsar innefattas av personer med autism eller autismliknande tillstånd, utvecklingsstörning, hjärnskada som uppstått i vuxen ålder samt till individer med bestående och omfattande funktionshinder som gör att de behöver hjälp i sitt dagliga liv (Amundberg, 1998, ss. 47-48). Individer som faller inom personkretsarna har möjlighet att söka insatser inom LSS förutsatt att denne har behov av insatsen och inte kan få tillgång till hjälp på annat sätt (Bergstrand, 2009b, ss. 8-10).

Eftersom både SoL och LSS benämns i flera avsnitt i studien anser vi det viktigt att belysa dessa begrepp. Detta är för att läsaren ska kunna sätta sig in i biståndshandläggarens arbete och lättare se vad de behöver förhålla sig till i sitt yrkesutövande.

*2.5 Gräsrotsbyråkrater.* Lipsky (1980) definierar gräsrotsbyråkrater som de personer som arbetar inom den offentliga sektorn och som dagligen befinner sig i direkt interaktion med samhällsmedborgarna. Gräsrotsbyråkrater kan exempelvis vara lärare, socialarbetare eller domare. Enligt Lipsky befinner sig gräsrotsbyråkrater i en svår sits, då de å ena sidan måste följa de fastställda lagarna och riktlinjerna och å andra sidan tillgodose medborgarnas förväntningar och krav (Lipsky, 1980, ss. 3-4). Vi anser att biståndshandläggares yrkesutövande överensstämmer väl med Lipskys definition av gräsrotsbyråkrater och således kommer biståndshandläggare betraktas som gräsrotsbyråkrater inom ramen för denna studie.

### 3.0 Tidigare forskning

Nedan följer teman som urskiljts ur den tidigare forskningen inom studieområdet. Vi har försökt att urskilja teman trots att de flesta forskningsbidrag kan ses ur olika ljus och infalla i olika teman beroende på synsätt. Med andra ord är indelningen baserad på det vi anser är det mest centrala i respektive studie. De teman som urskiljts innefattar *gräsrotsbyråkraters tillvägagångssätt och strategier vid beslutsfattande, gräsrotsbyråkraters förhållande till handlingsutrymme och makt, gräsrotsbyråkraters förhållningssätt gentemot otydlighet i yrkesrollen samt gräsrotsbyråkraters och mellancheferers upplevelse av rollkonflikter.*

De vetenskapliga bidrag som kommer att presenteras består av fem studier bland biståndsbedömare och sex studier bland socialarbetare. Utöver detta presenteras en studie om gräsrotsbyråkrater inom polis, rehabilitering och utbildningsväsendet samt en studie baserad på gräsrotsbyråkrater inom en hjälporganisation för hemlösa. Slutligen presenteras en undersökning bland kriminalvårdare samt en studie baserad på mellanchefer inom social omsorg. Bland de ovanstående yrkeskategorierna så innefattas alla utom mellanchefer som gräsrotsbyråkrater i enlighet med Michael Lipskys (1980) definition. I de sammanfattningar som efterföljer varje tema samt i reflektionsavsnittet, har vi därmed valt att benämna alla yrkeskategorier förutom mellanchefer som gräsrotsbyråkrater för att underlätta läsningen.

#### *3.1 Gräsrotsbyråkraters tillvägagångssätt och strategier vid beslutsfattande*

Moore (1990) har genomfört en studie gällande de metoder som gräsrotsbyråkrater använder sig av i sitt beslutsfattande. Han genomförde en intervju- och observationsstudie bland tjugo socialarbetare inom departementet för social omsorg på Hawaii i början av 1980- talet med syfte att påvisa vilka strategier som gräsrotsbyråkrater använder sig av när de ska fatta beslut. Inom ramen för studien undersökte Moore olika typer av beslutsfattande för att kunna påvisa hur organisationens tumregler appliceras pragmatiskt av gräsrotsbyråkrater i deras beslutsfattande (Moore, 1990, ss. 191-192). Han analyserade sedan informanternas utsagor utifrån beslutsstrategierna ingripande, studerande samt tillbakadragande. Resultatet påvisade att majoriteten av socialarbetarna använde sig av det tillbakadragna förhållningssättet som

innebär att de efterföljde reglerna noggrant för att på så sätt möjliggöra ett strikt och neutralt förhållningssätt inom arbetet (Moore, 1990, ss. 197, 199).

Scott (1997) har även studerat socialarbetares beslutsfattande genom att undersöka vilka faktorer som påverkar deras beslut i en byråkratisk kontext (Scott, 1997, s. 35). Detta utfördes inom ramen för en experimentell studie i New York i slutet av nittiotalet med nittiosex deltagare som bestod av studenter inom social omsorg och nyanställda socialarbetare. Konstruerade ärenden iscensattes där de medverkande ombads att göra en biståndsbedömning utifrån varje enskild sökandes bakgrund (Scott, 1997, ss. 40, 44). Resultatet visade att socialarbetarna i hög grad baserade sina beslut på klienternas egenskaper och bakgrund samt att besluten påverkades av om medlidande med klienterna förelåg. En hög organisatorisk kontroll bidrog inte till mer överensstämmande beslut i förhållande till klienter som de kände mer eller mindre medlidande för. Det svagaste sambandet förelåg mellan socialarbetarnas personliga egenskaper och beslutsfattande, vilket innebär att deras personlighetsdrag inte påverkade de beslut som fattades i någon stor utsträckning (Scott, 1997, ss. 35, 51-52).

Hur biståndsbedömares handlingsutrymme och makt inverkar på deras beslutsfattande har studerats av Dunér och Nordström (2006). De ämnade bringa ökad förståelse för hur åtta biståndsbedömare i fyra svenska kommuner i början av 2000-talet fattar beslut och bedömer ärenden inom äldreården. De utförde intervjuer med biståndsbedömarna samt observationer av deras yrkesutövande (Dunér & Nordström, 2006, s. 425). Deras resultat påvisade att biståndsbedömarna använde sin strukturella makt genom deras rätt att fatta beslut och fördela resurser. En avsiktlig makt användes genom att anpassa klienternas behov till de resurser som fanns att tillgå. De använde även dessa maktformer för att försäkra sig om att det bistånd som beviljades verkligen tillhandahölls. Detta resultat utmynnade i att beslutsmetoderna kontrollera, verkställa, avvisa och omvandla behov urskiljdes (Dunér & Nordström, 2006, ss. 426-427, 438). Det kontrollerande tillvägagångssättet innebar exempelvis att biståndsbedömarna använde sin makt för att kontrollera att ett behov förelåg och att behovet verkligen tillgodoseddes utifrån de rådande riktlinjerna (Dunér & Nordström, 2006, s. 437).

Jörg, Boeije, Huijsma, de Weert och Schrijvers (2002) har i sin studie som ägde rum i slutet av nittiotalet, studerat hur biståndsbedömare fattar beslut om boendeplacering för äldre trots diffusa riktlinjer. Studien ägde rum i Nederländerna och materialet insamlades genom intervjuer med sju biståndsbedömare, bandinspelning av biståndsbedömarnas hembesök hos klienterna samt dokumentanalys. Resultatet påvisade att biståndsbedömarna försökte lyfta fram klientens biståndsbehov under deras möte för att kunna fatta ett beslut. Utöver detta framkom att de inom ramen för sitt yrkesutövande försökte fastställa vilka normativa riktlinjer som gäller för biståndsassistans, bilda sig en personlig uppfattning om ärendet samt insamla relevant information för att på så sätt kunna komma fram till ett slutgiltigt beslut (Jörg et al. 2002, ss. 445, 447-449, 453).

Hur ett beslut fattas trots att både riktlinjer och klientens behov bör beaktas är även något som Jörg, Boeije & Schrijvers (2005) lade fokus på i en studie som genomfördes i slutet av 1900-talet. De undersökte detta bland åtta biståndshandläggare i Nederländerna som hade

delegeringsrätt på att tilldela permobiler, dvs. en elektriskt driven sittmöbel med hjul. De genomförde även observationer i samband med deras hembesök hos klienterna och dokumentanalyser (Jörg et al. 2005, ss. 823-824). Resultatet visade att handläggarnas egen uppfattning om vem som förtjänade en permobil vägde in mycket i beslutsfattandet samt att majoriteten av handläggarna satte klienternas intresse först. Detta möjliggjordes av den självständighet de upplevde sig ha och att de därmed kunde utforma en egen policy genom att betona eller dölja viss information. Några av handläggarna följde dock riktlinjer mycket noggrant för att på så sätt underlätta sitt beslutsfattande (Jörg et al. 2005, ss. 838-839). De huvudsakliga handlingsstrategier som de utgick ifrån var exempelvis att hänvisa till de kommunala riktlinjerna, undersöka om ett genuint behov förelåg samt att utreda om permobilen skulle komma till användning (Jörg et al. 2005, ss. 830-832).

Slutligen har Andersson (2004) studerat hur biståndsbedömare resonerar i behovsbedömningar gällande de insatser som äldre kan beviljas. Hon intervjuade sex kvinnliga biståndsbedömare i norra Sverige under år 2004 (Andersson, 2004, ss. 276, 289-290). Resultatet påvisade att biståndsbedömarna till stor del baserade sina resonemang på de gemensamma riktlinjer som upprättats gällande vad deras enskilda bedömningar huvudsakligen bör grundas på. De argumenterade även för sina beslut utifrån ekonomiska aspekter (Anderson, 2004, ss. 275, 288). I resultatet påvisades fyra centrala ställningstaganden i biståndsbedömarnas resonemang. Dessa ställningstaganden innefattade resonemang kring om det verkligen finns ett behov, om det kan lösas på annat sätt, om klienten verkligen är berättigad till hjälp, om en skälig levnadsnivå kan uppnås samt hur ska detta kunna genomföras (Andersson, 2004, ss. 282-286). Det framkom även att biståndsbedömarna lade stor vikt vid att upprätthålla en stark grupp känsla sinsemellan, vilket Andersson ser som understödjande för de gemensamma riktlinjerna och som ett sätt för biståndsbedömarna att värja sig från kritik från utomstående parter (Andersson, 2004, ss. 287-288).

Sammanfattningsvis påvisades att gräsrotsbyråkrater till stor del utgår från normer och organisatoriska riktlinjer vid sitt beslutsfattande. De utvecklade även egna eller gemensamma riktlinjer samt hänvisade till de ekonomiska resurserna för att lättare kunna nå fram till ett beslut i de enskilda fallen. Vi betraktar det som ett tecken på att deras beslutsfattande kan vara svårhanterligt då de uppvisar ett behov av tydliga riktlinjer samt känner ett behov att basera sin argumentation på yttre omständigheter.

Gräsrotsbyråkraters personliga egenskaper hade inte något större samband med de beslut som fattades. Detta ser vi som betryggande eftersom klientens möjlighet till bistånd inte bör påverkas av vilken handläggare denne tilldelas. Det visade sig dock att de i viss mån utgick från sin egen uppfattning om vem som förtjänar bistånd, vilket vi ser som bekymmersamt för klienternas rättssäkerhet. Det faktum att de utgick från personliga bedömningar ser vi dock som logiskt, i och med att de enligt vår mening faktiskt tvingas utgå från sin egen uppfattning då det organisatoriska ramverket brister. Slutligen framkom att gräsrotsbyråkrater i viss mån använder sin maktbefogenhet för att underlätta beslutsprocessen. Vi ser det som förståeligt att de försöker göra sin arbetssituation hanterlig men vill samtidigt poängtera att det är viktigt att detta inte resulterar i att klienternas rättigheter inskränks.

### *3.2 Gräsrotsbyråkraters förhållande till handlingsutrymme och makt*

Lawler & Hage (1973-74) har studerat socialarbetares upplevelse av maktlöshet inom sin egen organisation i mellanvästra USA under mitten av sextiotalet. Detta studerades dels i förhållande till de begränsningar som medföljer byråkratisk verksamhet och dels till socialarbetares känsla av professionalism. Analysen genomfördes genom en andrahandsanalys av 114 intervjuer som tidigare genomförts bland socialarbetare samt en analys av enkätsvar som behandlade studiens centrala variabler (Lawler & Hage, 1973-74, ss. 1, 5). Ett aktivt deltagande i förändringsarbete inom organisationen visade sig förstärka känslan av maktlöshet. Detta kan antas bero på att en insikt infann sig kring hur mycket som behövde förändras samt svårigheten i att göra detta. Ökade färdigheter inom den egna yrkesrollen visade sig istället minska maktlösheten och en anledning till detta kan vara att kunskap medför ökad möjlighet till kontroll. Det påvisades även att mindre handlingsutrymme inom organisationen resulterade i mer maktlöshet bland professionella socialarbetare än mindre professionellt etablerade. Detta kan bero på att de som är etablerade upplever mer frustration i och med att deras kapacitet inte kan användas (Lawler & Hage, 1973-74, s. 18).

Makt kan även ses ha en central roll i Dunér och Nordströms studie kring de åtta biståndsbedömarnas beslutsfattande. Studiens utgångspunkt var att biståndsbedömarna använder sig av den maktposition som medföljer yrkesrollen samt att de har ett visst handlingsutrymme inom ramen för sitt yrkesutövande. Som resultatet påvisade använder biståndsbedömarna sig av denna maktposition i och med att de kontrollerade, verkställde, avvisade eller omvandlade de behov som de fattade beslut om för att på så sätt kunna hantera de ärenden som inkom (Dunér & Nordström, 2006, ss. 425-427).

Maynard-Moody & Mushenos (2000) har studerat gräsrotsbyråkrater inom olika sociala sektorer för att belysa hur deras arbetssituation förändrades beroende på deras handlingsutrymme (Maynard-Moody & Musheno, 2000, s. 329). Materialet insamlades i början av 2000-talet genom 162 berättelser skrivna av gräsrotsbyråkrater inom polisdepartement, rehabiliteringsorganisationer och en skola i två stater i västra och mellanvästra USA (Maynard-Moody & Musheno, 2000, ss. 335-336). I resultatet påvisades exempelvis att gräsrotsbyråkraterna såg sig som samhällsmedborgare med maktbefogenhet som i egenskap av detta kunde tillhandahålla olika tjänster samt fördela resurser. Detta indikerar enligt Maynard-Moody & Musheno att gräsrotsbyråkrater inte enbart är lagens utförare utan även upprätthållare av samhällsvärderingar i och med att de bidrar till att bevara samhällsordningen (Maynard-Moody & Musheno, 2000, s. 355).

Kjorstad (2005) har även genomfört en studie med syfte att studera handlingsutrymmet för gräsrotsbyråkrater men med fokus på socialarbetare inom fem socialkontor i Oslo. Socialarbetarnas huvudsakliga arbetsuppgift var att motivera arbetssökande till att söka arbete snarare än att söka bidrag (Kjorstad, 2005, s. 382). Det var i början av 2000-talet som Kjorstad (2005) genomförde tolv observationer av socialarbetare, intervjuer med dessa samt dokumentanalys. Resultatet påvisade lokala variationer gällande de samhällsförankrade riktlinjer som socialarbetare arbetar utifrån. Enligt Kjorstads tolkning kan detta medföra

otydlighet gällande hur riktlinjerna bör tolkas och att socialarbetarna således får ett stort handlingsutrymme. Det framkom även att socialarbetarnas agerande till stor del var förankrade i personliga bedömningar och ett etiskt förhållningssätt och att en viss mån av självständighet var ett måste för att kunna göra etiska bedömningar (Kjorstad, 2005, ss. 388-392).

Ytterligare en studie som enligt vår mening innehåller intressanta aspekter gällande handlingsutrymme är Jörg, Boeije & Schrijvers (2005) studie om biståndsbedömares beslutsfattande vid ansökan om permobil. De fyra handlingsstrategierna som urskiljdes framhäver enligt vår mening att biståndsbedömarna har ett visst handlingsutrymme i och med att de har möjlighet till att utforma egna strategier för beslutsfattandet (Jörg et al. 2005, ss. 830-832). Biståndshandläggarna upplevde sig även ha ett stort handlingsutrymme då de i stor utsträckning kunde styra vilken information som beslutet slutligen grundade sig på. Studien visade även att majoriteten av biståndshandläggarna beaktade klienternas behov i större utsträckning än organisationens riktlinjer och detta konstaterar enligt vår mening att det finns utrymme för egen tolkning av vilket beslut som är det rätta (Jörg et al. 2005, s. 838).

Sammanfattningsvis påvisade det att gräsrotsbyråkrater upplevde sig ha ett relativt stort handlingsutrymme inom sitt yrkesutövande. En bidragande faktor var att deras yrkesroll innefattade vissa maktbefogenheter då de exempelvis hade befogenhet att fördela resurser och tjänster. Det handlingsutrymme som de upplevde kan därmed ses som något som kommer med arbetsuppgifterna. Det skulle därmed enligt vår uppfattning inte vara möjligt för dem att utföra sitt arbete utan en viss mån av handlingsutrymme då deras arbete till stor del går ut på att förfoga över resurser och fatta viktiga beslut.

Det framkom att oklara riktlinjer kunde leda till att handlingsutrymmet utvidgas, vilket vi ser som rimligt då detta förmodligen leder till ett behov av att utforma egna förhållningssätt för att finna struktur i arbetet. Deras möjlighet att kunna styra och omforma handläggningen ser vi dessutom som ett uttryck för den makt de förfogar över inom ramen för sitt yrkesutövande. Det påvisades även att engagemang i förändringsarbete bidrog till en känsla av maktlöshet. Detta ser vi som ett uttryck för att deltagande i förändringsarbete kan leda till en ökad medvetenhet om hur mycket som kan vara svårt att förändra inom organisationen. Vi ser det som förståeligt att professionellt etablerade gräsrotsbyråkrater upplevde mer maktlöshet vid begränsat handlingsutrymme än de mindre etablerade. De upplevde troligtvis det som mer frustrerande att inte kunna använda sina kunskaper och erfarenheter.

### *3.3 Gräsrotsbyråkraters förhållningssätt gentemot otydlighet i yrkesrollen*

Riccucci (2002) har studerat gräsrotsbyråkrater inom socialtjänsten i Michigan under år 2002 för att undersöka hur riktlinjer förändras då de överläts från statstjänstemän till gräsrotsbyråkrater. Materialet baserades dels på en tidigare studie som behandlat tillämpningen av riktlinjer i tjugo stater i USA, och dels på Riccuccis egna observationer av intervjudialogen mellan tjänstemän och klienter. Utöver detta genomfördes även semistrukturerade intervjuer med chefer, tjänstemän och gräsrotsbyråkrater på tre socialkontor

i Michigan där antalet varierande mellan tio till tjugofem deltagare. Resultatet visade att gräsrotsbyråkraternas agerande inte alltid överensstämde med statstjänstemännens ursprungliga tanke bakom riktlinjerna (Ricucci, 2002, ss. 901, 905). Det påvisades även att deras handlingsutrymme i hög grad bidrog till att de kunde hantera fördelningen av tjänster trots att budskap från ledningen i vissa fall var otydliga (Ricucci, 2002, ss. 916-917).

I en översiktsstudie av tidigare forskning har Musil, Kubalcikova, Hubikova och Necasova (2004) under början av 2000- talet studerat tjeckiska socialarbetares hantering av dilemman som kan uppstå vid klientkontakt (Musil et al. 2004, s. 305). Forskarna analyserade vilka resultat som var återkommande bland ett flertal vetenskapliga studier inom området. De kunde således urskilja två strategier som socialarbetare huvudsakligen använde sig av vid hanterandet av osäkra arbetsvillkor. Den ena strategin var att de undvek dilemman som kunde uppstå samt skapade förklaringar för att kunna försvara detta agerande. Den andra strategin var att socialarbetarna försökte finna dilemmats bakomliggande orsaker för att på så sätt minska stressande situationer inom arbetet (Musil et al. 2004, ss. 316-317).

Slutligen har Francis (2000) studerat hur anställda inom en hjälporganisation för hemlösa i sydöstra USA förhåller sig till oförenliga riktlinjer mellan kommunen och staten i början av 2000-talet (Francis, 2000, s. 97). Materialet insamlades genom en långvarig observation av de anställdas arbete, tio intervjuer med anställda inom organisationen samt en analys av organisationens styrdokument (Francis, 2000, ss. 101-102). Resultatet påvisade att de anställda upplevde sig klivna mellan att försöka uppfylla klienternas behov och samtidigt följa de oförenliga riktlinjerna från staten och kommunen. De försökte hantera detta dilemma på olika sätt men det upplevde vanligtvis att de misslyckades eftersom att någon av aspekterna blev förbisedd. Det framkom att detta resulterade i frustration och speciellt om det var just klienternas behov som blivit förbisett (Francis, 2000, s. 106).

Sammanfattningsvis hanterade gräsrotsbyråkraterna otydligheten som kunde finnas genom att huvudsakligen undvika dilemman inom arbetet eller förhandla kring dessa för att förändra sin arbetssituation. Vi ser det som fördelaktigt att de försöker förhandla kring dilemman eftersom de troligtvis utsätts för mest påfrestning om de behöver förhålla sig till dilemman som de inte kan påverka. Det är även förståeligt att de huvudsakligen väljer att undvika problematik som kan uppstå i och med att dessa dilemman kan vara väldigt komplexa.

Det påvisades dessutom att gräsrotsbyråkraterna i första hand försökte tillgodose klienternas behov då deras behov behövde beaktas i förhållande till olika krav från stat och kommun. Vi ser detta som fördelaktigt i och med att det huvudsakligen är klienternas behov som de enligt vår mening bör arbeta för att uppfylla. Slutligen påvisades att ett stort handlingsutrymme kunde bidra till att gräsrotsbyråkraterna lyckades hantera resursfördelningen trots oklara och motstridiga budskap från ledningen. Detta förefaller logiskt enligt vår mening eftersom att ett stort handlingsutrymme indirekt leder till ökad möjlighet till självständigt beslutsfattande.

### *3.4 Gräsrotsbyråkrater och mellancheferers upplevelse av rollkonflikter*

Den tidigare forskning som vi funnit kring rollkonflikter behandlar kriminalvårdare samt mellancheferers upplevelse av rollkonflikt. Mellanchefer infaller inte inom Lipskys (1980) definition av gräsrotsbyråkrater men de handskas enligt vår uppfattning med liknande problematik i och med sin roll som medlare mellan personal och ledning. Baserat på detta anser vi att denna studie även bör inkluderas i forskningsavsnittet.

Allard, Wortley och Stewart (2003) har studerat kriminalvårdares upplevelse av rollkonflikt inom ramen för deras yrkesroll, och huruvida den tidigare forskningen framställer en verklighetsförankrad bild av kriminalvårdares upplevelse av rollkonflikt. De undersökte om rollkonflikternas karaktär var relaterad till om de antog den straffande, vårdande eller skyddande rollen i sitt yrkesutövande (Allard et al. 2003, s. 279). Deras empiri bestod av enkäter ifyllda av sjuttio kriminalvårdare i Australien. Till skillnad från den tidigare forskningen påvisades det att kriminalvårdarnas antagna roll inte var relaterad till deras upplevelse av inter- eller intra-rollkonflikt. Inter-rollkonflikter syftar till rollkonflikter som kan uppstå mellan olika roller medan intra-rollkonflikter syftar till rollkonflikter som kan uppstå inom en och samma roll. Det framkom dock att kriminalvårdarna som upplevde inter- eller intra-rollkonflikt i högre grad gav uttryckt för utbrändhet än övriga informanter. De flesta kriminalvårdare som deltog i studien upplevde dock ingen rollkonflikt eller utbrändhet trots att de kombinerade motsatta roller såsom straffande och vårdande. Studiens resultat utmanar därigenom den gängse uppfattningen att kriminalvårdares roll är konfliktfylld (Allard et al. 2003, ss. 279, 286, Angelöw & Jonsson, 2000, s. 33).

Erera (1991) har även studerat rollkonflikter men lagt fokus på tre olika mellanchefergrupper inom socialtjänsten i New York i början av nittioalet. Erera ämnade studera hur oförenliga och svårtydliga riktlinjer inom den statliga styrningen inverkar på mellanchefernas upplevda rollkonflikter. Detta studerades utifrån triangulering av kvalitativ och kvantitativ metod. Sammanlagt medverkade sextiotvå mellanchefer inom fyra olika socialkontor i form av semistrukturerade intervjuer och enkätsvar (Erera, 1991, ss. 37-39). Studien visade att graden av rollkonflikt var hög bland samtliga mellanchefer oavsett deras position inom organisationen, samt att de oförenliga riktlinjer som upplevdes härstammade ur motsättningar inom den egna yrkesrollen. Den oförenlighet som upplevdes härstammade delvis från deras försök att upprätthålla både kommunens och organisationens riktlinjer och delvis från de oförenliga riktlinjerna som den statliga styrningen gav upphov till (Erera, 1991, ss. 41, 45).

Sammanfattningsvis visade sig graden av rollkonflikt inte relatera till de olika roller som gräsrotsbyråkrater kunde åta sig inom sitt yrkesutövande. Detta betraktar vi som förvånande med tanke på att vi ser de motsättningar som kan uppstå mellan dessa roller som en grogrund för rollkonflikters uppkomst. Vi tolkar detta som att de troligtvis lärt sig att kombinera dessa roller på ett för dem fungerande sätt. Det är samtidigt viktigt att poängtera att resultatet enbart var baserat på en studie vilket gör det svårt att generalisera. En intressant aspekt var dock att upplevelsen av rollkonflikt visade sig ha ett samband med utbrändhet.



För att förbättra gräsrotsbyråkraters välmående ser vi detta resultat som en viktig anledning till att studera rollkonflikters uppkomst. Inom studien bland mellanchefer påvisades att upplevelsen av rollkonflikt bottnade i oklara krav från staten samt oförenliga riktlinjer inom den egna yrkesrollen. Detta betraktar vi som intressant i och med att vi ämnar studera de organisatoriska riktlinjerna och gräsrotsbyråkraters upplevelse av sin yrkesroll närmare.

### *3.5 Reflektioner kring den tidigare forskningen*

En tydlig majoritet av de tidigare studierna har huvudsakligen använt sig av intervjuer vid insamling av sitt empiriska material. Trots detta ser vi denna form av materialinsamling som fördelaktig även inom vår studie. Detta beror på att det är biståndshandläggarnas egen upplevelse av sin yrkesroll som vi ämnar studera, vilket vi ser som svårt att fånga genom en kvantitativ insamlingsmetod. Ett flertal av studierna använde sig dessutom av olika metoder vid materialinsamlingen såsom att utöver intervjuer även använda sig av observationer och dokumentanalys, vilket enligt vår mening stärker trovärdigheten i deras resultat. En gemensam styrka för majoriteten av studierna var att de baserat sina resultat på egeninsamlad empiri. Ett fåtal av studierna baserades dock på analyser av tidigare forskningsresultat vilket vi betraktar som mindre trovärdigt, då det föreligger en ökad risk att tolkningen av materialet kan förvrängas då tolkningen skett i flera led.

Gällande studiernas ursprung var det endast två studier som utförts i Sverige medan hela sju studier genomförts inom olika delar av USA. Utöver detta var det fyra studier som hade genomförts i andra länder såsom Norge, Nederländerna, Tjeckien samt Australien. En brist med att majoriteten av studierna är genomförda i USA kan tänkas vara att deras samhällsstruktur skiljer sig från den svenska och att gräsrotsbyråkrater i USA därmed har andra förutsättningar än de i Sverige. Baserat på detta anser vi att det finns behov av ytterligare studier kring gräsrotsbyråkraters arbetssituation inom det svenska samhällssystemet. Vi ser som en styrka att vi funnit studier från många olika länder då detta troligtvis bidrar till att de studier som vi analyserat är relativt nyanserade.

Deltagarantalet för de vetenskapliga studierna varierade mellan alltifrån sex till över hundra deltagare. En gemensam styrka för de amerikanska studierna är enligt vår mening att de hade ett högt deltagarantal vilket ökar trovärdighet för resultaten då de deras empiriska material troligtvis var mer innehållsrikt och nyanserat. Vi anser däremot att de svenska forskningsbidragen hade relativt få deltagare i förhållande till de övriga då det enbart medverkade sex respektive åtta biståndsbedömare inom dessa studier. Detta är således en faktor som vi betraktar som en gemensam brist för de svenska studierna.

Med utgångspunkt i forskningsöversikten har vi funnit att det är få studier som studerat gräsrotsbyråkraters upplevelse av rollkonflikter, och därför ser vi det som en viktig anledning till att genomföra ytterligare studier kring rollkonflikter. En ytterligare motivering är att den studie vi fann om gräsrotsbyråkrater och rollkonflikter påvisade att högre grad av rollkonflikt hos gräsrotsbyråkraterna ökade risken för utbrändhet. Det vore därmed fördelaktigt om orsakerna bakom olika rollkonflikters uppkomst studerades mer ingående. De tidigare

forskningsbidragen visade även att gräsrotsbyråkrater upplevde makt och handlingsutrymme inom ramen för sitt yrkesutövande. Trots att det således är ett flertal studier som studerat gräsrotsbyråkraters makt och handlingsutrymme anser vi att det vore gynnsamt att även studera detta i relation till upplevelse av rollkonflikt.

Det som enligt vår mening saknas inom den tidigare forskningen är nämligen studier där både rollkonflikter och makt studeras inom ramen för samma undersökning. Genom att utföra denna studie hoppas vi därmed kunna täcka upp för den forskningslucka som vi påträffat kring gräsrotsbyråkraters yrkesutövande.

## 4.0 Teoretisk och begreppslig referensram

I detta avsnitt behandlas de teoretiska perspektiv som studien baserats på. Vi presenterar den sociologiska socialpsykologin samt dess syn på roller och rollkonflikter. Därutöver belyser vi även rollbegreppet utifrån sociologerna Vilhelm Aubert, Erik Allardt och Talcott Parsons teorier. Efter detta presenteras den definition och problematisering av maktbegreppet som vi utgått från. Slutligen beskrivs Michael Lipskys, Roine Johanssons samt Hans Berglinds teorier kring gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme och makt.

### 4.1 *Det socialpsykologiska forskningsområdet*

Enligt socialpsykologen Johan Asplund uppkom socialpsykologin som vetenskaplig disciplin under senare delen av 1800-talet i takt med industrialisering och urbanisering i Europa och USA. Det var i samband med dessa samhällsförändringar som individen och samhället började betraktas som åtskiljda och som den socialpsykologiska forskningsdisciplinen började ta form (Angelöw & Jonsson, 2000, ss.12-13). Tommy Svensson som är professor i folkhälsovetenskap definierar socialpsykologi som ”*den vetenskap som studerar interaktionen mellan människan och hennes sociala omgivning*” (Svensson, 1999, s. 13). Det socialpsykologiska forskningsfältet är således baserat på att försöka förstå och förklara förbindelsen mellan samhället och individen och det är huvudsakligen denna relation som studeras på olika plan (Angelöw & Jonsson, 2000, s. 9).

Socialpsykologin placeras i gränlandet mellan forskningsdisciplinerna psykologi och sociologi. Den huvudsakliga åtskillnaden mellan socialpsykologi och sociologi är att sociologer studerar samhället och de sociala systemens funktioner i större omfattning än vad socialpsykologer gör. Det som kan särskilja socialpsykologi från psykologi är att det inom den psykologiska forskningstraditionen föreligger en starkare betoning på den enskilda individens kognitiva funktioner och förhållningssätt än vad det gör inom socialpsykologin. Psykologisk socialpsykologi har därmed människors individuella egenskaper i fokus vid studie av mänskliga relationer medan den sociologiska socialpsykologin huvudsakligen studerar mänskliga relationer inom ramen för den sociala kontexten (Angelöw & Jonsson, 2000, ss. 13-14).

Det är inte biståndshandläggarnas individuella beteendemönster och tankar i psykologisk anda som huvudsakligen är i fokus i denna studie. Studiens fokus ligger däremot på hur

biståndshandläggare ser på sitt yrkesutövande och de relationer de har till andra människor inom ramen för den sociala kontext som de verkar inom. Det är därmed utifrån den sociologiskt förankrade socialpsykologin som vi har för avsikt att studera biståndshandläggares upplevelse av sitt yrkesutövande.

## 4.2 Socialpsykologisk rollteori

Den socialpsykologiska rollteorin klassificeras i övervägande grad inom det sociologiska området i och med att dess fundament är baserat på de yttre förhållandenas inverkan på den enskilde individens beteende. Det är med andra ord i det sociala sammanhanget som vårt rollbeteende till stor del formas. De sociala rollerna som vi internaliserar är i sin tur de element varigenom vår anknytning till samhället huvudsakligen etableras (Svensson, 1992, ss. 78-81). Människan kan således inte strukturera sitt eget liv fullt ut, utan formas mer eller mindre av de roller som etableras genom mänskligt samspel på ett kulturellt, socialt och historiskt plan (Angelöw & Jonsson, 2000, ss. 31-32).

Utgångspunkten i rollteorin är att det i enlighet med strukturfunktionalismens grundidé finns ett etablerat system som vidmakthåller en social ordning, och att upprätthållandet av denna förutsätter en hög grad av värdegemenskap. Med detta menas att de flesta samhällsmedborgare har en överensstämmande bild av vilka övergripande mål som i första hand bör eftersträvas samt vilka värdegrunder som främst bör upprätthållas. Det är huvudsakligen i denna värdegrund som människors sociala roller och de förväntningar som riktas emot dessa roller förankras (Svensson, 1992, ss. 79-80). De sociala rollerna är således baserade på de normer och förväntningar som människor förväntas upprätthålla i olika situationer (Angelöw & Jonsson, 2000, ss. 31-32). De som bryter mot rollförväntningarna och normerna riskerar att rubba den gemensamma värdegrunden och kan därmed utsättas för negativa sanktioner från sina medmänniskor (Svensson, 1992, ss. 79-82).

*4.2.1 Vilhelm Aubert och Erik Allardt.* Enligt den norske sociologen Vilhelm Aubert (1922-1988) ligger mötesplatsen för psykologi och sociologi i relationen mellan rollen och rollinnehavarens personliga karaktär (Aubert, 1979, ss. 114-115). Han menade att "rollen" definieras som summan av de normer som förknippas med en särskild befattning eller uppgift. En roll kan vara uppbyggd kring informella förväntningar så som påtryckningar från omgivningen gällande vilka normer som bör efterföljas men kan även baseras på formella normer såsom lagar (Aubert, 1970, ss. 44, 50-51).

Det är viktigt att göra åtskillnad mellan en persons position, roll och rollbeteende. Den position som en person förfogar över innebär en yttre och för det mesta formell tillkännagivelse att denne är något specifikt såsom skådespelare eller kvinna. Den roll som en person har innefattas av de förväntningar som en viss position medföljer, såsom att en skådespelare förväntas anta olika karaktärer medan dessa förväntningar inte föreligger gentemot denne som privatperson. Slutligen kan rollbeteendet beskrivas som det agerande som olika rollförväntningarna resulterar i. Det som därmed gör rollkonceptet så användbart är att vetenskap om en persons befattning ger möjlighet till att gissa vilka förväntningar som är

riktade gentemot personen i fråga. Detta kan skapa en klarare bild över hur en person förmodligen kommer att agera i olika situationer (Aubert, 1979, ss. 99-102).

Aubert menar att det finns personlighetstyper som passar in i vissa roller bättre än andra. Detta kan bero på att en viss personlighetstyp dras till en viss roll eller att rollinnehavaren förändrar sig inom ramen för rollen för att på så sätt anpassa sig till situationen på ett fördelaktigt sätt. Om en individ innehar en byråkratisk roll under en längre tid kan detta forma individen till en "byråkratisk personlighet", vilket innebär att personligheten formats av rollen. Han poängterar även att personligheten kan forma rollen, då formella roller även kan präglas av innehavarens personlighet. Han exemplifierar detta genom presidentskapet i USA, dvs. att presidenter så som Nixon och Kennedy båda var innehavare av en formell roll men ändå satte sin personliga prägel på utformandet av denna (Aubert, 1979, ss. 114-115).

Den finlandssvenske sociologen Erik Allardt (1985) poängterar att sociala rollers uppkomst och fortgång härrör ur ömsesidiga förväntningar kring det egna och andras beteende (Allardt, 1985, ss. 53-54). Allardt menar även att det är sällan som en person inom en viss position bemöts av övervägande enhetliga förväntningar. Beroende på vilken position andra människor har i förhållande till innehavaren av positionen syns nämligen denna position i olika ljus (Allardt, 1985, s. 53). Han menar även att det är viktigt att till viss del försöka skapa en distans till de sociala rollerna så att de inte intar en alltför internaliserande position i människors liv. Det är genom att inte efterfölja det förväntade rollbeteendet som den införlivade samhällsstrukturen i viss mån kan modifieras. Det är även då som utveckling och förändring kan börja ta form. Så länge de sociala rollerna efterföljs så upprätthålls även den sociala strukturen (Allardt, 1985, ss. 53-54).

*4.2.2 Rollkonflikt.* Begreppet "rollkonflikt" inbegriper de situationer då rollförväntningarna som individen fordras att uppfylla inte överensstämmer eller är svårförenliga. Rollkonflikters konsekvenser och uppkomst har varit av särskilt intresse för rollteoretiker att studera då de tros förorsaka både psykologiska och sociala störningar (Svensson, 1992, ss. 83-84).

Enligt Angelöw och Jonsson (2000) kan rollkonflikter benämnas som två kategorier, vilket även beskrevs ovan inom den tidigare forskningen. För att närmare förtydliga detta innefattar den ena kategorin inter-rollkonflikter, vilket är rollkonflikter som uppkommer när en individ har svårt att uppfylla de förväntningar som finns till följd av att denne innehar ett flertal positioner med olikartade förväntningar. Den andra typen av rollkonflikt benämns intra-rollkonflikt och kan uppkomma då en individ upplever olikartade förväntningar kring vad som är det korrekta beteendet inom en och samma position. Dessa rollkonflikter kan exempelvis uppkomma inom arbetslivet då anställda upplever motstridiga krav och förväntningar från olika håll inom och utanför organisationen. Angelöw och Jonsson illustrerar detta genom typfallet "Kerstin" som är sekreterare på en socialförvaltning. Kerstin upplever inter-rollkonflikt då hon tvingas arbeta övertid, vilket inskränker på hennes föräldraroll. Hon upplever även att hennes och chefens uppfattning om vad som bör ingå i hennes arbetsuppgifter inte överensstämmer, vilket kan medföra en upplevelse av intra-rollkonflikt (Angelöw & Jonsson, 2000, ss. 33-35)

Vilhelm Aubert (1970) omnämner även dessa typer av rollkonflikter trots att han inte uttryckligen beskriver dem i de ovanstående termerna. Han anger att otydliga och varierande krav och förväntningar från omgivningen kan medföra en ökad risk för rollkonflikt, eftersom att rollinnehavaren inte vet vad som anses vara socialt accepterat agerande. Aubert menar att rollkonflikter å ena sidan kan inträffa om rollinnehavaren blir föremål för svårförenliga förväntningar gällande det korrekta agerandet i en och samma position. Rollkonflikt kan å andra sidan uppstå om samma individ har ett flertal positioner som förbinds av flera oförenliga normuppsättningar, och i detta fall baseras rollkonflikten på att en individ är innehavare av olika roller (Aubert, 1970, ss. 48-49). Detta resonemang överensstämmer enligt vår mening med Angelöw och Jonssons (2000) resonemang kring inter- och intra-rollkonflikter.

*4.2.3 Talcott Parsons.* Den amerikanske sociologen Talcott Parsons (1902-1979) ämnade skapa en allmängiltig teori över de sociala handlingar som människor utför (Allardt, 1985, s. 55, Layder, 1994, s. 13). Hans samhällsteori utgörs av fyra olika samhällsskikt som enligt hans mening utgör basen för det sociala systemet i sin helhet. Dessa skikt består av det fysiologiska systemet, personlighetssystemet, det sociala systemet samt det kulturella systemet. Det är inom ramen för det sociala systemet som människors roller och positioner återfinns. Det sociala systemet skapas genom upprepade interaktioner människor emellan som över tid skapar varaktiga förväntningar för hur människor bör bete sig i samspel med andra (Layder, 1994, ss. 15-17. cf. Parsons, 1937, 1951, 1966).

Parsons menar att människan till stor del är styrd av rollförväntningar men att det finns en viss möjlighet att styra över agerandet i olika situationer (Layder, 1994, s. 20. cf. Parsons, 1937, 1951, 1966). De mest centrala valmöjligheterna i människors liv kan beskrivas i form av mönstervariabler. Dessa består av fem motsatspar och utgörs av variabler som redogör för hur människor sammanfogar emotionella och kognitiva aspekter för att komma fram till viktiga beslut i livet. Dessa mönstervariabler innefattas av universalism kontra partikularism, affektivitet kontra affektiv neutralitet, prestationsbaserade kontra egenskapsbaserade attribut, jag-orientering kontra kollektiv-orientering samt specifikhet kontra diffushet. De kombinationer som mönstervariablerna utgör påvisar handlingsalternativ som finns att tillgå inom olika rolluppsättningar, hur roller utformas samt belyser dilemman som människor kan konfronteras med i olika sammanhang (Parsons, 1991. ss. 67-67, Allardt, 1985, ss. 55-56).

Parsons anger exempelvis att rolluppsättningen för ”professionalism” i dagens samhälle utgörs av variabler så som universalism, prestation, kollektiv-orientering samt affektiv neutralitet (Parsons, 1991, s. 454). Han exemplifierar detta genom en ingående beskrivning av läkarens yrkesroll inom den offentliga sektorn. Gällande affektivt förhållningssätt bör läkaren förhålla sig affektivt neutral vilket innebär att denne bör behandla patienternas åkommor på ett objektiva och vetenskapligt sätt. Läkaren förväntas även att utgå från en kollektiv-orientering i sitt arbetssätt vilket innebär att patienters välbefinnande är högsta prioritet. Detta medför att det inte anses respektabelt om läkaren utgår från jag-orientering där denne sätter andra aspekter såsom kommersialism och personliga intressen i första rummet (Parsons, 1991, s. 435). Rollen som läkare är även en egenskap som är prestationsbaserad vilket innebär att

det inte är en egenskap som någon kan erhålla utan egen ansträngning (Parsons, 1991, s. 454).

Läkare förväntas förhålla sig universalistiska eftersom den moderna sjukvården är baserad på vetenskapligt kunnande och personal med ett objektiva förhållningssätt. Ett universalistiskt arbetssätt underlättar för läkaren att kunna förhålla sig på ett strikt professionellt plan med patienterna i och med att nära relationer kännetecknas av ett partikularistiskt förhållningssätt. Parsons poängterar dessutom att läkarens yrkesroll kännetecknas av specifik kunskap vilket bidrar till att legitimera och konkretisera dennes relation till sina patienter. Om en patient är skeptisk till att utge information kan detta överbryggas genom att läkaren poängterar att informationen är viktigt för att kunna hjälpa patienten på bästa sätt (Parsons, 1991, ss. 454-456). Sammantaget är denna rolluppsättning nödvändig för att patienter ska få förtroende för läkaren och för att läkaren ska kunna utföra sitt arbete (Parsons, 1991, s. 459).

### *4.3 Makt och handlingsutrymme*

Maktbegreppet är väldigt mångfasetterat i och med att det inryms i en mängd olika sfärer inom ramen för samhällssystemet. Vår ambition är inte att studera maktbegreppet ur alla dess synvinklar utan vi ämnar studera hur biståndshandläggare ser på sin tillgång eller avsaknad av makt inom ramen för sitt yrkesutövande. Vi utgår från att makt kan definieras som en förmåga att skapa social förändring i stor eller liten omfattning. Det är samtidigt viktigt att poängtera att makt inte är ett ting eller en enhet. Makten kan anses vara fragmenterad på så sätt att den är uppdelad bland en mängd skiftande aktörer i samhället samtidigt som den är i ständig rörelse inom ramen för dessa relationen i och med att det föreligger konkurrens om makten emellan dessa olika aktörer (Engelstad, 2006, s. 16).

Maktbefogenhet kan dessutom betraktas utifrån att aktörer som utövar makt har tillgång till en rättighet som omgivningen förbinder med vissa förväntningar. Dessa rättigheter i kombination med förväntningar skapar nämligen en plattform för maktresurser. Det är dock viktigt att belysa att dessa förväntningar mobiliseras främst om denna rättighet används på ett legitimt sätt. För att exemplifiera detta har alla departementsråd inom samma nivå tillgång till i stort sett lika mycket makt. Trots detta kan vissa av dem uppfattas som starka och vissa som svaga. Detta beror till stor del på hur de använder sig av de resurser som de har möjlighet att tillgå inom ramen för sin samhällsposition. Om den maktposition som yrkesrollen innefattar skulle användas till fullo skulle handlingsutrymmet utökas. Det skulle även leda till att samarbetspartners och underlydande i större utsträckning skulle börja inrätta sig efter dennes beslut i och med att en stark yrkesställning skulle utformas. Om departementsråden istället förhöll sig passiva och inte utnyttjade sin maktbefogenhet skulle denna avta då handlingsutrymmet och andra aktörers förtroende skulle minska (Engelstad, 2006, ss. 69-71).

Maktfördelning kan även beskrivas utifrån de olika dimensionerna vertikalt och horisontellt. Inom den vertikala dimensionen inryms över- och underordning såsom relationen mellan ledare och medlemmar samt makthavare och dess underlydande. Den horisontella maktfördelningen berör förhållandet mellan samhällsdomäner och de handlingsmöjligheter som de tillhandahåller aktören i fråga (Engelstad, 2006, s. 149). Med utgångspunkt i detta ser

vi därigenom biståndshandläggares maktförhållande till ledning och klienter som vertikal medan förhållandet till samverkanspartners och kollegor betraktas som horisontell.

*4.3.1 Michael Lipsky och Roine Johansson.* Professor i politisk vetenskap vid Massachusetts Institute of Technology, Michael Lipsky, har ägnat sig åt att studera gräsrotsbyråkraters dilemman i offentliga sektorer (Lipsky, 1980, s. 245). Lipsky menar att gräsrotsbyråkrater har ett stort handlingsutrymme inom ramen för sitt yrkesutövande. De har exempelvis befogenhet att avgöra till vilken omfattning och beskaffenhet som sanktioner eller bistånd ska utformas i enskilda ärenden (Lipsky, 1980, ss. 13-14).

När människor kommer i kontakt med gräsrotsbyråkratier kommer de som unika individer med personliga erfarenheter och egenskaper. Då deras ärende behandlas inom ramen för organisationen konstrueras de däremot till klienter. De placeras in i färdigställda mallar och betraktas utifrån den standardiserade kategori som deras ärende inordnats inom. Lipsky menar att denna klientkonstruktion kan ses som en social process varigenom individerna själva börjar se sig som klienter samtidigt som gräsrotsbyråkraterna börjar betrakta de individer de representerar utifrån dessa standardiserade kategorier (Lipsky, 1980, s. 59).

Sociologiprofessor Roine Johansson (1992) har även studerat gräsrotsbyråkraters yrkesutövande men har gjort detta inom ramen för en svensk kontext. Han menar likt Lipsky (1980) att det som skiljer gräsrotsbyråkrater från andra professioner med klientkontakt är att gräsrotsbyråkraterna utövar auktoritet genom att behandla klienterna som "ärenden" med olika nummer (Johansson, 1992, ss. 35-37).

Ett centralt dilemma för gräsrotsbyråkrater är att de å ena sidan arbetar utifrån en humanistisk modell där bistånd ges av individer till individer, medan de å andra sidan arbetar utifrån en byråkratisk modell där bistånd ges utifrån lagar och riktlinjer samt de resurser som finns tillgängliga. De förväntas med andra ord att utdela sanktioner eller bistånd till medborgarna på ett objektivt och professionellt sätt, samtidigt som de även förväntas agera för medborgarnas bästa utifrån den kunskap och erfarenhet de besitter. Det dilemma som kan uppstå grundar sig i hur de ska tillgodose de enskilda individernas behov samtidigt som detta skall göras på en storskalig nivå (Lipsky, 1980, ss. 45, 71-73). Detta medför att gräsrotsbyråkrater tvingas förhålla sig till motstridiga organisatoriska mål och riktlinjer vars oklarhet gör dem svåra att tillämpa i arbetet (Lipsky, 1980, ss. 41, 48-49).

Enligt Lipsky kännetecknas relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten av ett asymmetriskt maktförhållande i och med att klienten är beroende av gräsrotsbyråkratens godkännande för att få ta del av de resurser som denne är i behov av (Lipsky, 1980, s. 43). De har även maktbefogenhet över klienter i och med att de har kunskap om organisationens struktur och arbetssätt vilket klienter inte har lika stor tillgång till. Lipsky anser att denna maktobalans även kan urskiljas på andra sätt såsom att klienterna vanligen hålls åtskilda från varandra samt att det huvudsakligen är klienterna som behöver kontakta gräsrotsbyråkraterna för att få tillgång till bistånd (Lipsky, 1980, ss. 117-118, 196).

Organisationerna påverkas inte särskilt mycket av att neka individer bistånd eller att misslyckas med att uppfylla deras önskemål i och med att det alltid finns andra människor som är i behov av hjälp och stöd. Detta kan i sin tur förstärka maktobalansen eftersom gräsrotsbyråkraterna inte påverkas av om en ansökan resulterar i ett avslag eller bifall på det personliga plan som klienten gör (Lipsky, 1980, s. 55). Som ett resultat av gräsrotsbyråkraters stora handlingsutrymme och det ansvar de förfogar över menar Lipsky även att de utvecklar försvarsmekanismer för att kunna hantera och förhålla sig till sitt handlingsutrymme och sin maktposition (Lipsky, 1980, s. 186). För att hantera det stora ansvar som handlingsutrymmet ger är förnekelse av detta en vanlig hanteringsmekanism. Genom att poängtera att de utgår från lagen och att de egentligen inte har ett stort handlingsutrymme kan de i viss mån värja sig mot negativ respons från allmänheten (Lipsky, 1980, s. 149).

Gräsrotsbyråkrater befinner sig i konflikt mellan olika viljor och intressen då varken klienter, chefer eller allmänheten har samma intressen som gräsrotsbyråkraten har (Lipsky, 1980, s. 186). Det är även sedvanligt att det råder oklarhet bland allmänheten gällande vad gräsrotsbyråkrater kan och bör göra samt vad de offentliga organisationerna faktiskt bör bistå med (Lipsky, 1980, s. 46). Lipsky betonar samtidigt att det i grund och botten är den statliga styrningen som utövar makt över medborgarna i och med att det är denna som styr de offentliga organisationer som ska förfoga över bistånd och sanktioner. Trots detta riktas det huvudsakligen kritik gentemot de enskilda gräsrotsbyråkraterna om missnöje uppstår. Detta beror till stor del på att det är de som är i direkt kontakt med medborgarna. Detta medför att allmänhetens fokus riktas gentemot gräsrotsbyråkraterna istället för att adresseras till det som i grunden har skapat de normer och riktlinjer som gräsrotsbyråkraterna måste förhålla sig till, det vill säga de politiska krafterna i samhället (Lipsky, 1980, s. 191).

Slutligen menar Johansson (1992) att antalet gräsrotsbyråkrater i Sverige har ökat kraftigt under de senaste decennierna i och med den omfattande utbyggnaden av den offentliga sektorn. Arbetets utformning har även förändrats i takt med att den strama lagtillämpningen har uppluckrats, vilket medfört ett utökat handlingsutrymme för gräsrotsbyråkraterna. Deras arbete har även till större del börjat präglas av personliga omdömen och tillhandahållande av service till medborgarna. Sammantaget har det vidgade handlingsutrymmet, ökade möjligheter till personliga bedömningar samt ökade krav på att tillgodose klienternas intressen förändrat gräsrotsarbetets prägel (Johansson, 1992, ss. 16-17). Det största kännetecknet är dock fortfarande att deras arbete är omgivet av regler och att arbetsuppgifterna ofta bygger på att försöka tillämpa generella regler på faktiska ärenden (Johansson, 1992, ss. 35-37).

*4.3.2 Hans Berglind.* Den svenske socialpsykologen Hans Berglind (1995) menar att det finns varierande möjlighet till eget handlingsutrymme beroende på vilken befattning som gräsrotsbyråkrater förfogar över. Han anger exempelvis att handläggare inom Försäkringskassan har olika stort handlingsutrymme beroende på arbetsområde. De som arbetar med rehabiliteringsärenden har färre regler att förhålla sig till i jämförelse med dem som handlägger sjukanmälningar. Det finns därmed större möjlighet för personliga omdömen inom rehabiliteringshandläggningen, då denna process ter sig mer ramstyrd till skillnad från sjukanmälningshandläggningens huvudsakliga detaljreglering. Han belyser även att en



detaljstyrd verksamhet kan medföra en högre rättssäkerhet för klienten men poängterar också att den kan resultera i ett fyrkantigt regelverk utan möjlighet till individuell anpassning.

Gällande flexibel ramstyrning kan detta öka potentialen för att handläggaren ska kunna se till individuella variationer. Dock kan ett större handlingsutrymme öka risken för godtycklig ärendehandläggning vilket kan medföra att impopulära beslut i högre grad betraktas som ett uttryck för handläggarens personliga uppfattning. Baserat på detta finns det med andra ord både negativa och positiva aspekter med detalj- respektive ramstyrning. Gräsrotsbyråkraten får större möjlighet till kontroll och personligt ansvar genom ramstyrning medan ett mer detaljstyrt arbetsupplägg innebär att de i större utsträckning kan anvisa till regelverket om impopulära beslut ifrågasätts (Berglind, 1995, ss. 121-122).

Utöver skillnader i detaljstyrning och ramstyrning varierar även gräsrotsbyråkraters verksamhet gällande i vilken utsträckning den är baserad på service- eller kontrollverksamhet. Det ligger inom dessa organisationers ansvarsområde att kunna erbjuda tjänster så som sjukpenning och barnomsorg, men dessa bör samtidigt ha kapacitet att se till att dessa tjänster inte utnyttjas på ett olämpligt sätt. Detta ansvar medföljer att tjänstemännen har maktbefogenhet att dra in de tjänster som inte anses rättmätigt erhållna samt kontrollera att de tjänster som erbjuds inte missbrukas. Detta innebär exempelvis att en oförmåga att uppvisa läkarintyg kan resultera i indragen sjukpenning och att arbetslöshetsersättningen kan stoppas för den som inte tar ett lämpligt arbete. Gräsrotsbyråkraterna kan alltså kontrollera sina klienter i och med sin befogenhet att erbjuda och dra in de tjänster som finns att tillgå.

Problematiken med att tillhandahålla service och samtidigt kontrollera förfogandet av denna är inbyggd i många verksamheter. För att exemplifiera detta har socialvårdens arbete med missbrukare skiftande ambitioner, i och med att de både bör ge dessa klienter resurser för att de ska kunna upprätthålla en skälig levnadsnivå samtidigt som de bör kontrollera att dessa resurser inte bidrar till ett upprätthållande av missbruket. Svårigheten i att socialarbetarens yrkesroll innefattas av både förtroendeingivande och resurskontrollerade element är även en problematik som varit omtvistad sedan länge (Berglind, 1995, ss. 122-123).

#### *4.4 Sammanfattning av den teoretiska och begreppsliga referensramen*

Vi har utgått från sociologisk socialpsykologi i och med att det är biståndshandläggarens upplevelse av relationer inom en social kontext som vi ämnar studera. Det är inom det sociologiska forskningsområdet som socialpsykologisk rollteori huvudsakligen inryms. Vårt rollbeteende utformas till stor del inom sociala sammanhang. Vi bildar tillsammans en gemensam värdegrund som vi upprätthåller genom att agera i överensstämmelse med de roller som vi internaliserat. Erik Allardt åtskiljer begreppen position, roll och rollbeteende medan Vilhelm Aubert menar att det är svårt att uttala sig om en enskild individs roll utan att ta hänsyn till vem denne agerar gentemot. Talcott Parsons menar att människors rollbeteende är baserat på olika mönstervariabler och beskriver exempelvis att "professionalism" utgörs av prestation, affektiv neutralitet och kollektiv-orientering. Rollkonflikter kan uppstå om olika rollförväntningar är svårförenliga. En inter-rollkonflikt innefattar svårförenlighet mellan olika

roller medan intra-rollkonflikt innebär problematik inom en och samma rollsammansättning.

Vi utgår från att makt är en förmåga att skapa förändring inom relationer, och att maktbefogenheten är sammanbunden med vissa rättigheter och förväntningar som förstärks eller försvagas i ett oavbrutet socialt samspel. Michael Lipsky menar att det föreligger ett asymmetriskt maktförhållande mellan gräsrotsbyråkrater och klienter. Gräsrotsbyråkraterna har exempelvis befogenhet att förfoga över resurser och besitter mer kunskap om organisationsstrukturen än klienterna. Gräsrotsbyråkratier inordnar även människor i enlighet med ett standardiserat kategorisystem vilket medför att de börjar behandlas som en i mängden. Roine Johansson poängterar även detta genom att understryka att gräsrotsbyråkrater utövar auktoritet genom att betrakta människor som "ärenden". Hans Berglind poängterar slutligen att handlingsutrymmet varierar beroende på gräsrotsbyråkraternas befattning. Beroende på om arbetet kännetecknas av ram- respektive detaljstyrning och service- och kontrollverksamhet ser gräsrotsbyråkraternas yrkesutövande olika ut.

## 5.0 Metod

Vi ämnade tolka biståndshandläggarnas upplevelser av sin yrkesroll för att på så sätt nå en djupare förståelse om denna. Vi använde oss således av kvalitativ forskningsmetod i och med att kvalitativ forskning syftar till att undersöka ett visst fenomenens egenskaper eller karaktär samt klargöra dess huvudsakliga innebörd (Widerberg, 2002, s.15). Forskare som använder sig av kvalitativa metoder använder sig oftast av små urval för att kunna gå in på djupet av dessa, i motsats till kvantitativa metoder där forskare har större urval och går på bredden snarare än på djupet (Holme & Solvang, 1997, s. 78). Vi valde att utgå från den kvalitativa metoden interpretativ fenomenologi, fortsatt utskrivet IPA, som metodologiskt angreppssätt. Fokus inom IPA är att undersöka och få en djupare förståelse för hur människor själva betraktar sina upplevelser (Reid, Flowers & Larkin, 2005, s. 20). IPA är en nyutvecklad metod som Jonathan Smith, professor i psykologi var först med att uttryckligen använda sig av inom hälsopsykologin (Smith, Flowers & Larkin, 2009, s. 226). IPA har därmed sin grund inom psykologin, men kan även användas inom andra ämnen där forskare är intresserade av att undersöka psykologiska frågeställningar (Smith, Flowers & Larkin, 2009, ss. 4-5).

### 5.1 Metodologiska utgångspunkter

IPA består av en integrering av fenomenologi och hermeneutik. Den som i ett tidigt skede band samman fenomenologi och hermeneutik var den tyske filosofen Martin Heidegger (1889-1938) som ansåg sig vara en hermeneutisk fenomenolog (Smith et al. 2009, ss. 21-22). Heidegger menade att framträdandet av världen alltid har två kvalitéer, dels präglas dessa av de synliga meningar som människan kan uppfatta och dels präglas de av dolda meningar. Inom IPA är forskaren intresserad av både det synliga och det dolda eftersom båda behöver betraktas i relation till varandra för att få sin mening (Smith et al. 2009, s. 24).

Det fenomenologiska och det hermeneutiska synsättet utgör en central del i frambringandet av den empiri som lägger grunden för det humanvetenskapliga forskningsfältet. Trots att de har olikartade angreppssätt så delar de en liknande grundidé och utvecklingsbana (Dahlberg,

Dahlberg & Nyström: 2001, s. 29). Både hermeneutiker och fenomenologer ämnar fånga ett fenomenets innebörd genom att analysera, frambringa och presentera dess betydelse så verklighetstroget som möjligt (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, s. 95). För att uppnå detta strävar de efter ett så öppet förhållningssätt gentemot fenomenet som möjligt. Öppenhet i detta sammanhang innebär att forskaren i den mån det är möjligt försöker leva sig in i den andres livsvärld och försöker medvetandegöra de förutfattade meningar som kan styra tolkningsprocessen (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, ss. 99, 112).

*5.1.1 Den fenomenologiska forskningstraditionen.* Fenomenologin är en vetenskapsdisciplin som studerar människors upplevelser av att interagera med och verka inom världen. Grundaren av modern fenomenologi Edmund Husserl (1859-1938) menade att relationen mellan objektet och subjektet bör studeras och fokus ligger således på den upplevelse som människor beskriver sig ha i förhållande till fenomen i världen (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, s. 32). Några av de mest centrala idéerna i IPA härstammar från Husserls lärning, den tyske filosofen Martin Heidegger (1889-1976). Han menade att människan kan ses som "kastad" in i en värld av relationer, objekt och språk och att människans vara-i-världen alltid är temporärt och perspektivenligt. Heidegger menade således att tolkning av människans aktiviteter blir central inom fenomenologin för att kunna skapa mening och förståelse för vår upplevelse och interaktion med vår omvärld (Smith et al., 2009, ss. 17-18).

Enligt det fenomenologiska synsättet är vi ständigt en del av det universum som vi dagligen verkar inom. Husserl menar att vi vanligtvis tar denna värld och hur den ter sig för givet vilket han benämner som "den naturliga attityden" (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, ss. 33–34: cf. Husserl, 1970a). I vår studie blev det centralt att försöka se förbi detta "naturliga" förhållningssätt då vi ämnade studera biståndshandläggarnas upplevelser och inte applicera våra förutfattade meningar på dessa. Vi var således tvungna att medvetandegöra den naturliga attityd vi hade gentemot biståndshandläggare för att på så sätt kunna ta steget mot ett öppnare förhållningssätt. Dock är det viktigt att poängtera att vi aldrig skulle kunna avskilja oss från vår egen "livsvärld" fullt ut, eftersom vi ständigt lever i dess komplexa realitet (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, s. 125). Detta innebär att vår egen "livsvärld" oupphörligen är närvarande och tillhandahåller den förståelsehorisont som vi ursprungligen har med oss när studien påbörjas (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, s. 56: cf. Husserl: 1970, s. 369).

Vi utgick således från våra egna "livsvärldar" men behövde samtidigt försöka sätta parentes om den förståelse vi hade om fenomenet vi ämnade studera, vilket Husserl kallade för "bracketing" (Smith, et al., 2009, ss.13-14). Detta innebar att vi försökte förhålla oss så pass öppna och neutrala som möjligt genom att försöka medvetandegöra våra förutfattade meningar, teorier eller personliga uppfattningar som kunde inskränka på vår öppenhet inför fenomenet (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, ss. 53, 129-130: cf. Husserl, 1998; Giorgi, 1997; Ashworth & Lucas, 1998). Syftet med bracketing var således att reducera störande och missledande styrning för att på så sätt kunna komma närmare upplevelsens essentiella struktur (Smith et al., 2009, ss.13-14). Martin Heidegger poängterar dock att vår förförståelse inte nödvändigtvis behöver inverka negativt på forskningen i sig. Så länge forskaren är medveten

om sin förförståelse kan de nya erfarenheterna som denne får genom forskningsprocessen bidra till djupare förståelse för fenomenet i fråga (Smith et al., 2009, s.25).

*5.1.2 Den hermeneutiska forskningstraditionen.* Den andra delen av IPA utgörs av den hermeneutiska forskningstraditionen. Hermeneutiker ämnar uppnå förståelse genom tolkning, och traditionens anor är betydligt äldre än den fenomenologiska forskningstraditionen. Begreppet hermeneutik härstammar från det grekiska "hermeneuein" vilket betyder tolkning och det var filosofen och teologen Friedrich Schleiermacher som ursprungligen presenterade hermeneutiken som en metodologisk utgångspunkt för tolkning inom vetenskaplig forskning (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, ss. 65-67 & Smith et al., 2009, ss. 21-22). Enligt det hermeneutiska synsättet befinner vi oss ständigt i en särskild plats inom historien i och med att vi alltid befinner oss i nuet mellan dåtid och framtid. Vår förståelse är därigenom per definition historisk, då en menings innebörd alltid sträcker sig mellan framtiden och det förflutna (Ödman, 2006, ss. 14-15). Detta innebär att vi ständigt har en förförståelse kring det som vi tolkar (Ödman, 2006, s. 26).

Vi hade en viss förförståelse gällande biståndshandläggare i och med att vi sökte efter information om yrkesgruppen innan studien påbörjades. Vår förförståelse var att det verkade problematiskt för biståndshandläggarna att tvingas parera mellan lagen och den enskilda individen. Som socialpsykologer var vår förförståelse gällande rollkonflikter att de tenderar att uppkomma då individer har olikartade förväntningar gentemot sig inom ramen för ett mänskligt samspel. Då biståndshandläggarna både förväntas upprätthålla lagar och riktlinjer samt vara behjälpliga gentemot sina klienter var vår förförståelse därmed att de upplever en hög grad av rollkonflikt. Eftersom biståndshandläggarna är myndighetsutövare var vår förförståelse även att de har en stor makt i förhållande till sina klienter, samtidigt som deras makt begränsas av den rådande lagstiftningen.

Våra tolkningar av materialet var därmed influerade av vår förförståelse och därför befann sig vår tolkning och förståelse i symbios. Detta innebar att en tolkning resulterade i ny förståelse som i sin tur bidrog till ny förförståelse och att denna process fortgick om och om igen. Den dialektik som råder mellan förförståelse, förståelse och tolkning beskrivs likt en spiral då förståelsen utökas genom det samspel som råder dem emellan (Ödman, 2006, ss. 26, 102-104: cf. Radnitzky: 1970, s. 23). En hermeneutisk grundtanke är även att pendla mellan delar och helhet inom analysprocessen. Detta innebar att vi till en början betraktade de enskilda delarna i materialet, för att se hur dessa skulle kunna bilda en helhet, varpå helheten som uppbyggdes sedan kom att studeras relaterat till de enskilda delarna. Denna process fortgick sedan under hela analysens gång för att nå en djupare förståelse för den innebörd som delarna och helheten gav varandra (Ödman, 2006, ss. 98-99). Smith exemplifierar detta genom att belysa att ett ord behöver ses i relation till en mening för att det ska få sin betydelse, medan en mening får sin betydelse genom de ord som den utgörs av (Smith et al., 2009, ss. 27-28).

*5.2 Urvalskriterier.* Inom IPA anses individer vara experter på sina egna erfarenheter och därför söker forskaren således individer som är välbekanta med det fenomen som ämnas undersökas (Reid, Flowers & Larkin, 2005, s. 20). Vi har därmed valt att benämna våra

informeranter som ”medutforskare” i metod- och resultatavsnittet, då de i samband med sin beskrivning av den egna upplevelsen även kunde utöka sin egen förståelse för studieområdet. Vi genomförde ett strategiskt urval då vi kontaktade individer som hade erfarenhet av den upplevelse som skulle studeras. Den första kontakten skedde genom vad som inom IPA benämns ”gate-keepers”, dvs. personer som gav oss tillträde till att kontakta personer som eventuellt annars skulle kunna ha vara svåra att komma i kontakt med (Smith et al., 2009, ss. 48-49). Dessa ”gate-keepers” utgjordes av en kontaktperson inom kommunen samt enhetschefer och konsulenter inom respektive organisation.

Vid forskning inom IPA är det fördelaktigt att nå medutforskare som finner studiens syfte meningsfullt (Smith et al., 2009, ss. 48-49). De biståndshandläggare som var intresserade av att delta i studien fick således anmäla sitt intresse via en namnlista eller till respektive enhetschef. Detta tillvägagångssätt försäkrade oss om att det förelåg ett genuint intresse från deltagarna själva att vilja dela med sig av sin upplevelse. Denna procedur resulterade i att vi fick kontakt med tio kvinnliga biståndshandläggare från två mellanstora kommuner i Sverige.

Medutforskarna i vår studie hade bred åldersvidd då tre var mellan 25-34 år, fyra mellan 35-44 år, två var i 45-54 års åldern samt en mellan 55-65 år. Då det främst arbetade kvinnliga biståndshandläggare inom de organisationer vi hade kontakt med blev urvalet enbart baserat på kvinnor. Deras huvudsakliga arbetsuppgifter skiljde sig dock åt genom att fem av biståndshandläggarna arbetade utifrån lagen om stöd och service (LSS) medan resterande arbetade utifrån socialtjänstlagen (SoL). De hade även varierande arbetslivserfarenhet och utbildning inom yrkesområdet.

*5.3 Materialinsamling.* Studiens empiriska material insamlades genom semi-strukturerade intervjuer som varade mellan fyrtiofem och nittio minuter. Inom IPA är denna intervjuform mest förekommande, eftersom forskaren bör använda sig av öppna frågor men även täcka in det område som studeras. Vi genomförde pilottest av vår intervjuguide på två oberoende personer varav den ena var i en liknande arbetsposition som biståndshandläggarna. Dessa pilotintervjuer genomfördes för att vi skulle få en uppfattning om vilken ungefärlig tid det tog att gå igenom intervjufrågorna samt för att undersöka huruvida frågorna på något sätt var oklara eller styrande. Syftet med användning av intervjuguide var att främja förutsättningarna för en behaglig interaktion med medutforskaren där denne kunde känna sig bekväm med att tala detaljerat om den upplevelse som studeras (Smith et al., 2009, s. 59). Vi var även måna om att undvika frågor som kunde upplevas stötande av medutforskaren.

Intervjuguiden (se bilaga 2, s. 58) baserades på sex teman som vi fann relevanta för våra frågeställningar. Dessa teman innefattade arbetsuppgifter och upplägg, arbetstillfredsställelse, samhällsförankring, rollkonflikter samt makt och handlingsutrymme. Vi ställde även bakgrundsfrågor för att skapa oss en tydligare bild av medutforskaren. Medutforskarna hölls ovetande om dessa specifika teman för att främja öppenheten och för att minimera styrning från vårt håll. Vår farhåga med att presentera dessa teman var nämligen att medutforskarnas svar skulle snedvridas i och med en vetskap om de underliggande teman som de olika frågeställningarna baserades på.

Inom IPA är det av stor vikt att låta medutforskarna bestämma var intervjun ska ta plats, då miljön är av stor vikt för att kunna genomföra en intervju utan störande moment och obehag (Smith et al., 2009, s. 63). Vi gav därför samtliga medutforskare möjlighet att bestämma plats för intervjun, för att uppnå en så avslappnad och behaglig miljö som möjligt. Därmed skedde sju intervjuer på deras arbetsplats medan tre intervjuer skedde i hemmiljö.

Vid intervjuer är det även viktigt att forskaren försöker understödja informanternas vilja att berätta om sina upplevelser på ett sätt som breddar båda parternas kunskap. Om intervjun efterföljs av kommentarer såsom ”jag har inte tänkt på det viset förut” eller liknande är det ett tecken på att intervjun blivit lyckad, då genuina livsvärldskonversationer tenderar att få informanterna att komma närmare sin egen upplevelse (Dahlberg, Dahlberg & Nyström, 2001, ss. 184-185). Vi upplever därigenom intervjuerna som lyckade eftersom ett flertal av medutforskarna poängterade att det var intressant att diskutera sina arbetsuppgifter ur ett teoretiskt perspektiv, medan ett flertal även upplevde de frågor vi ställde som relevanta och intresseväckande.

*5.4 Reliabilitet och validitet.* Reliabilitet syftar till huruvida materialet som insamlats är tillförlitligt, och således huruvida forskaren har studerat det som ämnades studera på ett pålitligt sätt. Inom kvalitativa studier handlar reliabiliteten om att forskaren väljer urval som kan ge en nyanserad bild av fenomenet i fråga, för att på så sätt nå en viss representativitet genom materialet (Holme & Solvang, 1997, s. 94). För att främja reliabiliteten i vår studie har vi således intervjuat biståndshandläggare i olika åldrar, med olika antal år av erfarenhet och utbildning. Dessutom har vi intervjuat biståndshandläggare som antingen arbetade utifrån SoL eller LSS.

Validiteten syftar till studiens trovärdighet och i de flesta fall är detta lättare säkrat i kvalitativa studier än i kvantitativa studier. Detta beror på att forskaren som använt sig av kvalitativ metod befinner sig mycket närmare de undersökta enheterna, vilka till större del kan påverka sin egen medverkan än vad som är möjligt inom kvantitativa studier (Holme & Solvang, 1997, s. 94). För att främja validiteten har vi denna studie ställt så öppna frågor som möjligt. Vi har även uteslutit egna reflektioner och värderingar under intervjuens gång för att på så sätt enbart fokusera på medutforskarens upplevelse. Ytterligare steg som tagits för att främja validiteten var användandet av diktafon, beaktandet av den egna förförståelsen samt strävan mot att behandla varje intervju individuellt utan att låta den färgas av tidigare intervjuer.

*5.5 Etiska principer.* De forskningsetiska principer som vetenskapsrådet har fastställt för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning har beaktats under studiens gång. Innan intervjuerna påbörjades skickades ett missivbrev till alla medutforskare, där studiens övergripande syfte och tillvägagångssätt presenterades. De informerades även om att deras medverkan var frivillig och kunde avslutas om de så önskade. Därutöver påvisades även att intervjumaterialet skulle behandlas konfidentiellt och att fingerade identitetsbeteckningar skulle användas i studien. De informerades även om att materialet endast skulle användas i forskningssyfte och att intervjuerna skulle spelas in för att sedan raderas direkt efter

transkribering. Slutligen angavs även våra kontaktuppgifter utifall de ville kontakta oss (Vetenskapsrådet, 2002).

*5.6 Materialbearbetning.* IPA har inga fastställda steg att arbeta utifrån och syftet med materialbearbetningen är att inta ett analytiskt förhållningssätt gentemot det insamlade materialet. Smith et al. (2009) presenterar dock vissa steg som ofta förekommer inom analysen för IPA. Dessa har vi valt att följa, om än inte för detaljerat för att på så sätt få en fungerande struktur i materialbearbetningen (Smith et al, 2009, ss. 79-80).

I analysens första fas började vi med att transkribera samtliga inspelade intervjuer för att sedan lyssna och läsa igenom materialet ett flertal gånger. Enligt IPA är denna fas viktig då den tillåter oss att sätta medutforskarens upplevelse i fokus och inte låta vår egen förförståelse och erfarenhet överskugga dennes upplevelse. Detta innebar att vi i den mån det var möjligt satte medutforskarens livsvärld i fokus istället för vår egen (Smith et al., 2009, s. 82).

För att vi skulle kunna avgöra vilken takt som vore lämpligast att tillämpa i analysen och även för att klargöra huruvida det skulle komma att uppstå oklarheter gällande tillvägagångssättet, valde vi att utföra en pilotanalys på en av intervjuerna. Detta visade sig vara en fördelaktig strategi då vi blev medvetna om problematiska aspekter såsom tidsbrist. Detta gjorde att vi kunde anamma ett mer strukturerat förhållningssätt gentemot det övriga materialet än vad vi förmodligen annars hade haft. Under tiden för vår pilotanalys och även under resterande analysfaser var vi noga med att medvetandegöra den naturliga attityd vi hade gentemot ämnet. Vi anammade således ett reflexivt förhållningssätt för att på så vis bli medvetna om vad som verkligen visade sig under analysens gång. Detta yttrade sig mer konkret genom att vi var noga med att inte ta något för givet oavsett om det vid första anblick såg ut att kunna sällas bort (Smith et al., 2009, ss. 12-13).

När vi båda kände att vi hade en helhetsbild av materialet och pilotanalysen var färdig gick vi vidare med nästa fas i analysen. I denna fas delade vi in resterande intervjuer var för sig i meningsenheter. Med andra ord styckade vi in texten i meningar som vi trodde kunde komma att bli betydelsefulla i besvarandet av vårt syfte och frågeställningar. När detta var gjort gick vi igenom samtliga meningsenheter och skrev kommentarer på dem utifrån hur vi tolkade meningen, så kallade psykologiska signifikanser. Enligt Smith är målet med detta steg att få en detaljerad och täckande bild av materialet genom de skrivna kommentarerna, och denna fas kom därmed att bli den mest tidskrävande under hela analysen (Smith, et al., 2009, s. 83).

Nästa fas i analysen gjordes för att reducera det stora antalet psykologiska signifikanser vi hade utan att för den sakens skull förlora materialets komplexitet. I denna fas gick vi igenom samtliga psykologiska signifikanser vi skrivit i den intervjun vi för tillfället arbetade med, för att på så sätt se hur dessa kunde relateras till varandra. De psykologiska signifikanser som vi tolkade ha liknande eller samma betydelse kom att bilda ett antal kluster. Enligt Smith symboliserar denna fas en del av den hermeneutiska spiralen, då helheten av materialet har kommit att brytas ned i delar. I slutet av analysen kommer dessa delar att skapa en ny helhet. I denna fas upplevde vi att vi kom längre och längre bort från medutforskarna själva, men

enligt Smith är detta ingenting att oroas över eftersom vi arbetade nära medutforskarens levda upplevelse och resultatet skulle baseras både på våra och medutforskarnas ansträngningar (Smith et al., 2009, ss. 91-92). Eftersom vi arbetade väldigt nära materialet blev det dock svårt att se till helheten av intervjuerna i vissa lägen och vi försökte därmed att med jämna mellanrum ta ett steg tillbaka och reflektera över helheten för att undvika misstolkningar.

I nästa fas gick vi igenom kluster för kluster och skrev en övergripande mening som vi ansåg fånga just det klustrets mening. Slutprodukten av dessa steg blev således ett antal teman som växt fram under analysens gång. När detta var gjort inom en intervju gick vi över till nästa för att börja om hela processen på nytt, och på detta sätt fortsatte vi tills vi hade urskiljt teman från samtliga intervjuer. Smith poängterar att det i denna fas är viktigt att kunna parentessätta sin förförståelse om den nyss gjorda intervjun för att på så sätt kunna behandla varje intervju som enskild. Detta kan självklart anses svårt om inte omöjligt, då ny förståelse har blivit till förförståelse, men enligt Smith är det viktigt att vara medveten om den nya förförståelsen så att nya teman kan visa sig i andra intervjuer. Detta försökte vi således ha i åtanke inför varje ny intervju (Smith et al., 2009, s. 100).

När vi slutligen hade sammanställt samtliga intervjuers olika teman gick vi igenom dessa och sökte efter mönster mellan alla intervjuer och klustrade ihop de teman som huvudsakligen sade detsamma. På denna nivå framgick det tydligt vad som var mest förekommande och vad som endast ett fåtal medutforskare hade uttryckt. När vi sedan hade ett dokument med teman från samtliga intervjuer ihopklustrade skrev vi slutligen övergripande teman på dessa som speglade det som sades inom varje kluster av teman. Det var således genom detta sista steg som vi tillslut skapade oss en struktur över medutforskarnas upplevelser, det som Smith skulle ha benämnt den nya helheten. Denna nya helhet presenteras genom dess olika delar i och med att resultatet redovisas i form av representativa citat (Smith et al., 2009, s. 91).

#### Tabell 1. *Beskrivning av analysprocessen*

I nedanstående tabell anges hur teman urskiljdes ur meningsenheter och psykologiska signifikanser. Den vänstra spalten visar exempel på utsagor som valts ut direkt ur det transkriberade materialet. Nästkommande kolumn visar de psykologiska signifikanser som uttolkats ur respektive meningsenhet varpå den tredje kolumnen ger exempel på underteman som skapats ur de psykologiska signifikanserna. Den högra tabellen visar hur de tidigare stegen resulterat i ett huvudtema samt under vilket avsnitt som detta huvudtema presenteras.



Meningenheter	Psykologiska signifikanser	Undertema	Huvudtema/avsnitt
<p>”jag tänker aldrig på att man har makt...men det har man ju...man har ju jättestor makt...nej man får bortse från det där och bara försöka vara en medmänniska på något vis som fattar bra, rättvisa, individuella beslut” (M8).</p> <p>”har dom haft hjälp förut vet dom ju litegrann hur det går till men annars tror jag inte dom är så insatta...då förklarar man att det blir ett hembesök så skriver man en utredning och den skickar jag hem till dig så du får läsa” (M6).</p>	<p>En upplevelse av mycket maktbefogenhet men att samtidigt försöka att bortse från denna och utföra arbetet i demokratisk anda.</p> <p>En upplevelse av att klienter som inte tidigare fått bistånd oftast inte är insatta i beslutsprocessen.</p>	<p><i>Maktpositionen medför att ödmjukhet gentemot klienter upplevs vara viktigt</i></p> <p><i>En upplevelse att klienterna oftast har bristfällig kunskap om handläggningen</i></p>	<p><i>6.1.1 Makt över klienter</i></p> <p><i>( Inom avsnitt 6.1 Makt och maktbegränsningar)</i></p>

5.7 *Metodreflektioner.* Det kan tyckas vara en brist att vi endast använde oss av kvinnor i studien vilket gör att vi inte kan veta hur manliga biståndshandläggare kan tänkas uppleva sin gräsrotsbyråkratiska roll. Vi ser dock inte detta som vidare problematiskt då det är fenomenet som är i fokus och inte huruvida medutforskaren var man eller kvinna. Det var en stor variation gällande ålder, arbetsuppgifter och yrkeserfarenhet bland de kvinnliga biståndshandläggarna som medverkade, vilket innebar att en stor räckvidd ändå blev täckt.

Då vi behövde kontakta ”gate-keepers” för att komma i kontakt med biståndshandläggare förelåg det en viss risk för att biståndshandläggarna skulle kännas sig påverkade av att det var deras chef som förmedlade kontakten med oss. Då biståndshandläggarna befinner sig i en beroendeställning gentemot chef och ledning kan det tänkas att de i viss mån kände att de behövde vara återhållsamma med sina utsagor, då chef och ledning i viss mån hade vetskap om deras medverkan i studien. Vi försökte dock motverka en eventuell återhållsamhet genom att biståndshandläggarna själva fick skriva upp sitt intresse. Vi poängterade även att deras personliga utsagor inte skulle kunna identifieras av någon utomstående då vi arbetade utifrån Vetenskapsrådets forskningsetiska principer.

Det faktum att vi genomförde en pilotanalys på en av intervjuerna kan ses riskabelt, då risken förelåg att denna pilotanalys kunde färga analysen av de resterande intervjuerna genom den nya förförståelse vi fick. Vi fastställde dock att fördelarna trots detta vägde över nackdelarna,

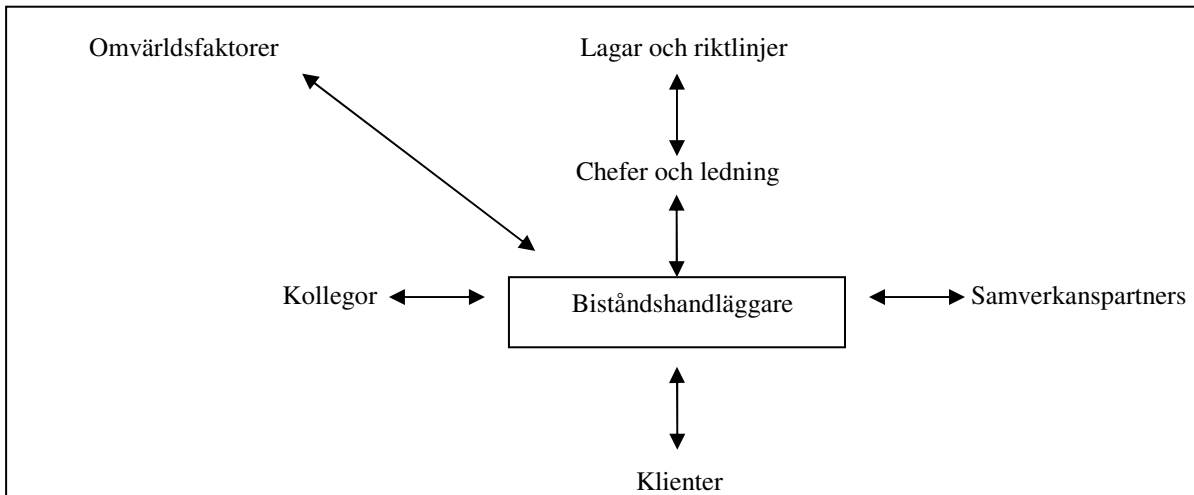
och efteråt kunde vi konstatera att detta tillvägagångssätt skapat stor klarhet i de svårigheter som kunde uppkomma. Genom pilotanalysen blev vi medvetna om vilken ungefärlig tid det skulle ta att analysera samtliga intervjuer och vilket tillvägagångssätt som skulle vara det mest fördelaktiga att använda oss av. I den mån det var möjligt försökte vi sedan parentessätta den förförståelse pilotanalysen gett upphov till för att på så sätt minska risken för att denna skulle påverka vår tolkning av de andra intervjuerna.

## 6.0 Resultat

I detta avsnitt presenteras de resultat som har framkommit ur intervjumaterialet. Den huvudfråga vi ämnade besvara var: Hur upplever biståndshandläggare att det är att förhålla sig till både stadgade lagar och den enskilda individens behov i beslutsprocessen? Våra delfrågor var: Vilken grad av makt upplever biståndshandläggare sig ha när lagstiftning skall tolkas vid formellt beslutsfattande i biståndsärenden samt vilken grad av rollkonflikter upplever handläggare sig ha när biståndsärenden skall avgöras med samlad hänsyn såväl till lagars innehåll som till individers behov?

Vi kommer att presentera citat som enligt vår uppfattning speglar upplevelser med anknytning till de teman vi har i fokus på ett tydligt och innehållsrikt sätt. De citat vi har valt att redovisa kommer att presenteras med identitetskoder för att läsaren ska kunna få en bild av hur pass återkommande varje medutforskares uttalanden är i materialet. Medutforskarna är således presenterade med kodnummer såsom "M1, M2, M3" och så vidare. Kodnumren är slumpmässigt tilldelade för att främja konfidentialiteten. Det är därigenom inte möjligt att spåra de ursprungliga intervjuerna till respektive kodnummer. Vår tolkning och beskrivning av citaten kommer att redovisas först för att sedan efterföljas av tillhörande citat. Vi har av utrymmesskäl valt att presentera två till tre citat under respektive tema eller undertema.

Det första temat är *Upplevelse av makt och maktbegränsningar*, vilken innefattar olika teman och underteman som belyser vilken makt och vilka maktbegränsningar medutforskarna upplever inom ramen för sitt yrkesutövande. Det andra temat är *Upplevelse av rollkonflikter*, vilket knyter an till teman och underteman som belyser olika slags dilemman som bidrar till en upplevelse av rollkonflikt. Det tredje temat är *Upplevelse av omvärldsfaktorerers påverkan på yrkesutövandet*, vilken inbegriper de omvärldsfaktorer som medutforskarna ser som inverkan på deras arbetssituation. Därefter presenteras resultatet av huvudfrågan genom en integrering av delfrågornas resultat i *Upplevelsen av att förhålla sig till både stadgade lagar och klienters behov*. Slutligen redovisas en sammanfattning av de resultat som presenterats.



Figur 1. Ovanstående figur illustrerar vår tolkning av biståndshandläggarens relation till andra aktörer ur ett maktperspektiv. Figuren är utformad utifrån hur makten växelverkar horisontellt och vertikalt i enlighet med vårt resultat. Ju högre placering vertikalt desto mer makt finns i förhållande till biståndshandläggarna, medan den horisontella linjen påvisar ett mer jämlikt maktförhållande. Omvärldsfaktorernas placering baseras på att de på ett mer indirekt sätt påverkar biståndshandläggarnas yrkesutövande.

### 6.1 Upplevelse av makt och maktbegränsningar

Vi har valt att dela in maktavsnittet i ”maktbefogenhet” och ”maktbegränsningar” i och med att vi tolkar materialet som ett uttryck för bådadera. De olika områden som vi har funnit att medutforskarna upplever både maktbefogenhet och maktbegränsningar inom är *gentemot klienter, samverkanspartners* samt *chefer, ledning och politiker*. Vi har även funnit att de inom området maktbegränsningar upplever sig begränsade av *kollegor*. Begreppet ”samverkanspartners” syftar till de aktörer utanför organisationen som medutforskarna måste samarbeta med för att utföra sitt arbete såsom läkare, socialsekreterare och juridiska ombud.

En stor majoritet av medutforskarna upplevde att klienterna ofta hade bristfällig kunskap om handläggningen och såg det därmed som sin uppgift att förmedla information och kunskap till dem. Samtliga medutforskare var även medvetna om att de befann sig i en maktposition men många försökte tona ner denna och ansåg det viktigt att vara ödmjuk gentemot klienter. En stor majoritet av medutforskarna upplevde sig vidare ha ett stort handlingsutrymme och stöd från organisationen och samtliga medutforskare upplevde förtroende från klienterna. Slutligen upplevde lite fler än hälften av medutforskarna en viss makt gentemot samverkanspartners, chef och konsulenter i och med deras delegation på beslut. Dessa mindre klara tendenser kan bero på att samverkanspartners samt chefer och konsulenter begränsar medutforskarna genom de hierarkiska och parallella maktfält som de upprätthåller.

Gällande maktbegränsningar betonade samtliga medutforskare att klientens behov var i fokus under handlägningsprocessen. Det är samtidigt viktigt att betona att detta är något som de till stor del själva väljer att lägga fokus på i beslutsfattandet. Lite fler än hälften av

medutforskarna kände sig granskade då många hade insyn i verksamheten och att de därför behövde vara särskilt noggranna med insamlandet av information. Hälften av medutforskarna betonade vikten av att fatta likvärdiga beslut med sina kollegor och att därigenom behöva förankra beslut med dem. Det var även lite fler än hälften av medutforskarna som uttryckte en viss oenighet med samverkanspartners vilket vi tolkar som en maktbegränsning. Samtliga medutforskare upplevde att de behövde förhålla sig till lagar och riktlinjer vilket inskränker på deras beslutsfattande. Slutligen var det en majoritet av medutforskarna som upplevde tidsbrist till en grad som de ansåg inverkade negativt på deras utförande av arbetsuppgifterna.

### *6.1.1 Makt över klienter*

Medutforskarnas upplevelse av makt gentemot klienter är det undertema som har visat sig vara mest utmärkande inom det övergripande makttemat. De underteman som presenteras nedan är de aspekter som flest medutforskare tagit upp och beskrivit. Därigenom är det dessa som återspeglar deras upplevelse så empirinära som möjligt. Det är inte inom alla underteman som de uttryckligen klarlagt att de upplever sig ha maktbefogenhet över klienter, utan detta är då något som vi har uttolkat ur materialet. Vi har exempelvis uttolkat att bristfällig kunskap hos klienterna samt att de känner förtroende för medutforskarna kan bidra till att medutforskarna hamnar i en maktposition gentemot klienterna. Resultatet påvisar dessutom att medutforskarna har ett stort handlingsutrymme genom möjligheten att strukturera sitt arbete. Detta kan vara något som stärker deras maktbefogenhet över klienterna, då det i viss mån verkar finnas en avsaknad av standardisering inom ramen för handläggningsprocessen.

Vi vill poängtera att det var ett flertal av biståndshandläggarna som uttryckte att den misstro som kunde riktas mot dem huvudsakligen kom från anhöriga och inte klienter. Detta var dock något som vi valde att inte presentera i resultatet då de uttalande de hade gällande anhöriga inte visade sig tillräckligt markant i materialet.

Maktpositionen medför att ödmjukhet gentemot klienter upplevs vara viktigt

Följande citat framhäver att medutforskaren är medveten om att hon har en maktposition. Utöver detta tycker hon att det ibland kan vara obehagligt att behöva fatta beslut då det har stor inverkan på klienters livssituation. Medutforskaren anser därmed att det är viktigt att vara ödmjuk inför sin maktbefogenhet:

*Jag försöker vara ödmjuk inför att jag ändå har en maktbefogenhet som jag har fått, det är ju det och ibland kan det ju kännas lite obehagligt nästan att gud får jag fatta beslut om såhär stora saker som påverkar människors liv så stort (M4).*

Nedanstående citat påvisar att medutforskaren ser sig själv som en maktfaktor i förhållande till klienterna. Hon vill samtidigt betona att hennes primära uppgift är att tillgodose klienternas behov och att hjälpa dem på bästa sätt:

*Jag är ju en maktfaktor det är klart jag är det alltså...det är ju alla som håller på med myndighetsutövning och beslut men...jag gör allt för att inte uppfattas som en...en maktfaktor så. Det ska vara bekvämt...ja. Alltså vi jobbar ju... vi jobbar ju för brukarna som söker som*

*har ett behov...det är ju vår primära uppgift då...att se till att dom som är i behov av hjälp får det (M7).*

### En upplevelse av stort handlingsutrymme och stöd från organisationen

Nedanstående medutforskares citat påvisar att hon upplever sig ha frihet över det egna arbetsupplägget i och med att hon själv kan lägga upp sin dag utifrån den egna dagsformen. Det i således till stor del upp till medutforskaren själv att lägga upp sin dag med undantag för att hon i viss mån bör förhålla sig till klienternas önskemål:

*Jag bestämmer själv hur jag ska... mina arbetstider...när jag vill ha hembesök eller vårdplaneringar eller vad det än kan vara så bestämmer jag i den dagsformen jag är om jag tycker att det är onsdagar som är bäst så tar jag det då...tycker jag att på morgonen eller eftermiddagen...kvällen då tar jag det då...man kan bestämma mycket över hur man själv fungerar själv som person... beroende på vad personen...alltså brukaren den som söker kan också förstås då...men det är ingen som bestämmer när man ska göra vad egentligen (M2).*

Följande medutforskare upplever att hon själv har frihet till att kunna strukturera sin arbetsdag. Hon ser detta som positivt, då det underlättar för henne att utföra sitt arbete på bästa sätt. Vi betraktar även den frihet som hon beskriver som ett uttryck för att hon har ett stort handlingsutrymme:

*Det är ju det positiva i yrket också att än så länge att ingen bestämmer över min arbetsdag...utan...och det tycker jag är skönt, känner jag ibland att det finns inget mer att prata här efter en halvtimme då går jag...sen kan jag sitta i två och en halv timme hos någon annan...den friheten har vi kvar ännu idag och det är underbart...och ingen bestämmer någonting att jag känner ju att om jag är osäker någon gång...blev det här verkligen rätt...så kan jag åka dit igen så att det är tjustigt med det här jobbet fortfarande (M5).*

Detta citat framhäver medutforskarens upplevelse av att det finns stöd och hjälp att få inom organisationen. Hon uttrycker nämligen att det alltid finns någon hon kan vända sig till om hon känner sig osäker inom ramen för sitt yrkesutövande:

*Chefen såklart och så våra konsulenter då som man kan dra sina ärenden med...så det är så man får hjälp...ja...och det är bra det, sen är det ju bra när man sitter såhär...vi är ju många som sitter på samma enhet så det är liksom så lätt liksom att slinka in och få hjälp av någon som, om man inte kan då...med stöd och hjälp så där (M8).*

### En upplevelse att klienterna oftast har bristfällig kunskap om handläggningen

Följande citat påvisar medutforskarens upplevelse av att klienter oftast inte har kunskap om handlägningsprocessen och att det då är upp till henne att delge information. Eftersom medutforskaren är den som huvudsakligen har tillgång till den formella informationen är det viktigt att informera klienten om vilka roller de olika parterna har:

*Ofta har dom ingen kunskap alls när man kommer och träffar men då är det ju upp till handläggaren att informera precis hur det går till och varför man är där...om vilka...hur...alltså vilken är min roll och vilken är din roll och så då...så klar och tydlig information (M9).*

Nästa citat lyfter fram att klienter oftast inte har kunskap om sina rättigheter eller utredningsprocessen i sig och att det därmed är upp till medutforskaren att ge klienten information. Medutforskaren uttrycker även att hon försöker göra klienten delaktig i den mån det är möjligt för att på så sätt främja handläggningens rättssäkerhet:

*Den kunskapen kanske dom inte har...om man tänker i början när dom kommer och så eller det kanske man inte kommer ihåg riktigt heller...just hur det har gått till med ansökan och utredningen och beslutet och liksom de rättigheterna som dom har om man tänker just att kunna överklaga också...vi informerar ju om det där om hur det går till och då försöker vi för att dom ska vara så delaktiga som möjligt då hela vägen (M1).*

En upplevelse att klienterna oftast känner förtroende för deras yrkesutövande

Nästkommande citat påvisar att medutforskaren upplever att klienterna visar förtroende genom att vara positiva och öppenhjärtiga. Hon upplever att hon fått positiv respons från klienterna många gånger:

*Från klienterna har jag fått många gånger via utförarna att dom liksom har gett...alltså typ sagt att dom tycker...gillar mig som handläggare...känner förtroende och så och sen så märker man ju liksom i mötet med människor att det är positivt och att dom ringer och nästan så att dom ringer liksom...man blir nästan kurator (M3).*

Följande medutforskare upplever att klienterna oftast har förtroende för henne. Det är sällan hon känt sig misstrodd och hon upplever att det främst är avslag som kan resultera i detta:

*Det är förtroende faktiskt, det är svårt att jobba annars om dom ska misstro mig på något sätt det är jättesvårt...så att...ja....det är sällan jag har varit med om att det blivit så att det är en sorts misstro faktiskt...kan väl vara ibland att man kanske har...dom har svårt att se varför jag har gjort den bedömningen jag har gjort...man kanske har fått avslag eller någonting, det kan vara svårt att förstå men jag tycker alltid att man har kunnat prata om det så att dom har förstått det (M1).*

### *6.1.2 Maktbegränsningar från klienter*

Vi har även tolkat intervjumaterialet på så sätt att medutforskarnas makt i viss mån inskränks av klienterna, eftersom de indirekt styr processen då det är deras behov som är i fokus. Vi är medvetna om att medutforskarnas yrkesroll till stor del är skapad för att tillgodose klientens behov. Dock ser vi denna yrkesaspekt som en maktbegränsning, då medutforskarna är beroende av klienternas samarbetsvilja för att kunna utföra sitt arbete. Medutforskarna uttryckte även att de kände sig granskade av klienterna vilket medförde att de behövde vara extra noggranna med dokumentationen, detta ser vi således även som en maktbegränsning.

I följande citat poängterar medutforskaren att biståndsbedömningarna bör baseras på klientens behov. Medutforskaren uttrycker nämligen att alla beslut, oavsett bifall eller avslag, bör baseras på behovet i sig, på så sätt att detta bör ha varit i fokus och styrt bedömningen:

*Allting bygger ju på den enskilde och sen att jag då tittar på behovet och utifrån det gör en bedömning...om det då sen blir bifall eller avslag på ansökan men det är ju då utifrån den enskildes behov...det är det som styr (M9).*

Nedanstående uttalande påvisar att medutforskaren upplever sig vara granskad av klienterna i och med att det finns många kontaktnätverk runt klienten som har insyn i verksamheten. Detta bidrar till att medutforskaren försöker göra extra noggranna bedömningar i vissa situationer:

*Man är ju en utsatt myndighet på det sättet att man...det finns andra som runtomkring som hela tiden har insyn, det kan vara föreningar... handikappföreningar, det finns kontakter runt personerna och så finns det ju kontaktnätverk som de då ändå anlitar om det inte blir som de har tänkt sig så man känner ju den biten så där får man ju...det är ju inte så att man slarvar utan man försöker göra ett bra jobb alltid men det finns i vissa situationer kan man känna att man känner sig extra bevakad (M4).*

### *6.1.3 Makt och maktbegränsningar från kollegor*

Det var lite fler än hälften av medutforskarna som uttryckte att de beslut som fattas borde vara förankrade med kollegor, eftersom organisationen bör uppvisa en enhetlig front. Detta tolkar vi huvudsakligen som en maktbegränsning från kollegor. Vi är medvetna om att detta även kan betraktas som makt över kollegorna i och med att deras relation är ömsesidig. Enligt vår uppfattning uttryckte dock medutforskarna huvudsakligen att de behövde förankra besluten med kollegorna och inte att de själva hade möjlighet att styra de andras beslutsfattande.

Det kommande citatet belyser att medutforskaren upplever att det är svårt att få stöd av organisationen och kollegorna, om hon gör egna tolkningar som inte överensstämmer med kollegornas beslutsfattande:

*Det gör dom så länge man gör som...så att det är bra...men tar jag ett beslut som går emot så får jag nog inte så mycket stöd tror jag inte...alltså om jag skulle...om jag skulle göra en egen tolkning... därför är det så viktigt att man ändå pratar med sina kollegor så att dom flesta...dom kanske har liknande ärenden och...så att man inte sitter och hittar på något själv utan att man har ju erfarenhet av det eller att någon annan har gjort samma sak...då har man ryggen ganska fri (M2).*

Nästkommande citat framhäver medutforskarens upplevelse av att beslut bör förankras med kollegor för att klienterna ska få likvärdiga bedömningar. Medutforskaren anser även att beslut baserade på riktlinjer motverkar variationer i organisationens beslutsfattande:

*Riktlinjerna som vi har...det är utifrån dom som vi måste liksom fatta...för att det ska bli lite likvärdiga beslut...(..) att det ska inte bero på om det är jag som är handläggare eller om det är min kollega som är handläggare vad man får för beslut och då...ärenden som är lite sådär*

*krångliga tar vi upp och sen diskuterar vi om typ jag hade något liknande jaha men då gör vi väl så...så att man...jaha vilken hade du som handläggare...fick du avslag jag fick bifall....lite sånt förhåller vi oss till (M6).*

#### *6.1.4 Makt gentemot samverkanspartners*

Det påvisades att ett flertal av medutforskarna upplever sig ha en viss makt över samverkanspartners. Det var dock inte många som bokstavligen uttryckte detta, men enligt vår tolkning framkom detta indirekt i deras utsagor. Nedan presenteras några av de citat där maktbefogenheten uttryckligen framhävs. En orsak till att inte samtliga medutforskare uttryckte makt över samverkanspartners kan vara att maktsfären som relationen till samverkanspartners figurerar inom kan vara svår att påverka för den enskilde yrkesutövaren.

Nedanstående citat belyser medutforskarens upplevelse av att hennes ord väger tungt för hennes samverkanspartners. Eftersom medutforskaren vill ha ett bra samarbete upplever hon även att det är viktigt att väga sina ord, i och med att de tar fasta på allt hon säger:

*Jag vet allra helst i början när jag var ute till exempel och träffade utförarna liksom man ville ha ett bra samarbete med dom och då är ju jag även för dom en myndighetsperson och så ska du ha ett bra samarbete och sen så pratar du saker och så säger du saker...och jag märkte då att dom tog ju väldigt fasta på allt jag sa...och jag bara hjälpte...och tillslut så tänkte jag såhär men oj...allt jag säger väger ju jättetungt...jag kanske måste tänka på det...att det väger jättetungt allt jag säger (M3).*

Följande citat påvisar att medutforskaren tycker sig ha en stark maktposition, eftersom hon upplever att deras samverkanspartners är i en beroendeposition gentemot medutforskarnas yrkesroll i sig. Detta uttalande frambringades inom ramen för hur medutforskaren upplever att det egna yrkesutövandet har påverkats av införandet av beställare-utföraremodellen:

*Vi har en otrolig makt har jag upptäckt...det har vi faktiskt, mycket stor makt har vi...ingen kan sätta sig på oss...och det är...om man tänker till så är läkarna beroende av oss, distriktssköterskorna är beroende av oss, alla är beroende av oss...om jag nu ska tänka till...ja...faktiskt så är det så...vi har en otrolig makt (M5).*

#### *6.1.5 Maktbegränsningar från samverkanspartners*

Ett flertal av medutforskarna upplevde att samarbetet med samverkanspartners kunde vara problematiskt då de kunde ha olika perspektiv gällande lagtolkning och förhållningssätt. De uttryckte även att samverkanspartners hade en stor inverkan på yrkesutövande då de är beroende av deras utlåtanden och arbetsinsatser för sitt beslutsfattande. Detta har vi tolkat som att medutforskarna till viss del är begränsade av sina samverkanspartners samarbetsvilja.

Detta citat framhäver att medutforskaren upplever sig vara beroende av samverkanspartners för att kunna utföra sitt arbete, eftersom deras samarbetsförmåga påverkar klientens situation:



*Sen är det ju mycket hur samarbets...hur samarbetsförmågan är liksom hos andra samarbetspartners då och hur... vad det är för person som jobbar där och hur man liksom kan få till eh...att det blir bra liksom för den enskilda så (M10).*

Följande medutforskare uppfattar kommunikationen med utförarna som problematisk till följd av att deras olikartade arbetsuppgifter. Hon anser därmed att yrkesutövandet skulle underlättas av större insyn och möjlighet att påverka utförarnas verkställande av besluten:

*Det är två läger... alltså vi är utredare och vi beställer det [insatsen/biståndet] från utföraren och dom ska bara dom ska fixa det... det är dom som ska utföra det som vi har beställt och ibland liksom den kommunikationen där emellan eller ja... samtidigt hade jag...var jag både den som beviljade insatser och visste att det här är min personal som går dit så skulle det egentligen kanske underlätta för då vet jag lite mer om personen (M6).*

### *6.1.6 Makt gentemot chefer, ledning och politiker*

Nedan påvisas att medutforskarna i viss mån upplever sig ha maktbefogenhet gentemot chefer, ledning och politiker. Detta kan tyckas problematiskt då det till syvende och sist är chef, ledning och politiker som tillhandahåller medutforskarnas maktbefogenhet. Vi menar dock att det kan föreligga en viss mån av makt gentemot dessa i och med medutforskarnas position inom organisationen. Enligt vår mening uttrycker medutforskarna sig ha makt i och med att de har delegation på beslutsfattande gällande olika former av biståndsinsatser, vilket chefer och konsulenter inte har i lika stor utsträckning.

Följande citat påvisar medutforskarens upplevelse av att hon själv är den som har ansvar över sina beslut. Medutforskaren menar att till skillnad från chef och konsulenter så har hon delegation på beslutsfattande vilket gör att hon själv har kontroll över sitt beslutsfattande:

*Det bestämmer jag bara helt själv också eftersom jag liksom varken min chef eller våra konsulenter har någon delegation så ingen utav dom får fastställa... fatta ett beslut som jag får göra (M8).*

Nästföljande citat framhäver medutforskarens upplevelse av att till stor del kunna avgöra hur beslutet ska utformas i och med hennes delegeringsrätt:

*Om det är en höftoperation, någon som bytit höft...och denne, då säger jag det...då blir det beslut i sex veckor...för det är ungefär så lång tid det tar innan klienten kan själv och då gör jag en uppföljning och oftast då så går klienten tillbaka till sitt gamla...så att den förmånen har man ju att sätta beslutet så länge man själv tror (M5).*

### *6.1.7 Maktbegränsningar från chef, ledning och politiker*

Majoriteten av medutforskarna upplevde sig vara begränsade utav chef, ledning och politiker gällande handlingsutrymme, tid och resurser. Enligt vår mening kan handlingsutrymme både betraktas som makt inom ramarna för utrymmet och som maktbegränsningar i förhållande till

de yttre gränser i hierarkin som handlingsutrymmet skapar. Vi har därmed valt att presentera aspekten handlingsutrymme under både makt och maktbegränsningar.

### En upplevelse av begränsat handlingsutrymme genom lagar och dokumentation

Citatet nedan framlägger att medutforskaren ser det som viktigt att kunna uppvisa rättssäkra dokumentationer för klienter för att därmed kunna styrka att rätt beslut har fattats:

*Det är jätteviktigt med en bra dokumentation och att den håller juridiskt också och att den är rättssäker. Så att man tittar så att man får med alla rekvisit i bedömningen och sånt där så att det...så det är ju någonting att tänka på...hur man dokumenterar...oerhört viktigt...stor del utav arbetet (M9).*

Nästkommande citat belyser medutforskarens upplevelse av att den organisatoriska strukturen är formell och byråkratisk, vilket enligt vår tolkning begränsar hennes handlingsutrymme:

*Sen kan jag tycka ibland att systemet är lite formellt och byråkratiskt att det ska gå till alltså just organisationsmässigt det ska gå på ett visst sätt...det kan jag tycka kan vara lite begränsande ibland men det är ju min personliga uppfattning...jag tycker att det ska vara smidigt...men det är inte alltid all kommunal verksamhet är smidig...det mesta är organisatoriskt (M1).*

Följande uttalande påvisar att medutforskaren betraktar lagen som fyrkantig, och att detta begränsar hennes handlingsutrymme gällande att kunna bevilja bistånd:

*Alltså om man tänker utifrån LSS så är man ganska styrd utifrån vad... eftersom att den lagen är som en kub...sen så, där har man ju inte så mycket...antingen tillhör ju personen personkretsen eller inte där har man inte så mycket handlingsutrymme som jag sa tidigare utan det är vissa diagnoser som gör att du kvalar in (M10).*

### En upplevelse av att tidsbrist inverkar negativt på yrkesutövandet

Följande citat påvisar medutforskarens upplevelse av att det varken finns tid eller resurser att uppfylla de krav som kommer från ledningen. Medutforskaren uttrycker därmed att det kan kännas tungt när hon har mycket att göra och ledningen inte delar samma perspektiv som hon:

*Det är väl högre upp som man känner sådär att de ställer krav på att vi ska vara snabba och smidiga och vad det nu är och att vi ska göra saker så bra som möjligt men då måste man ju få tiden och personalen och det är väl... dom flesta upplever väl det någon gång att man har för mycket att göra och det stämmer inte med de kraven man har på sig. Så där kan det vara lite tungt (M2).*

Nästkommande uttalande belyser att medutforskaren känner ett behov av att behöva prioritera sina arbetsuppgifter eftersom organisationens resurser är begränsade:

*Jag tror att jag har lärt mig det här att prioritera för det likadant där är vi väldigt olika vissa här är väldigt stressade hela tiden liksom jag hinner inte det och jag hinner inte det...och så*

*kan det vara ibland men ja... man får prioritera vad man åker på och vad man inte åker på ja... försöka ta ganska mycket per telefon eller ta hjälp av kollegor och vi har inte... vi är inte så bortskämda med att ha bilar här utan vi ska åka buss eller cykel eller ja det tar en jäkla tid alltså (M6).*

## 6.2 Rollkonflikter

Resultatet påvisade att medutforskarna upplever rollkonflikter inom ramen för sitt yrkesutövande. Enligt vår mening uttryckte de detta genom sina beskrivningar av de dilemman som de kan ställas inför. Vi beskriver å ena sidan att rollkonflikter beror på yttre begränsningar som grundar sig i externa begränsningar såsom lagar och resurser. Å andra sidan menar vi att rollkonflikter kan ses som inre begränsningar, vilka grundas i den personliga upplevelsen av dilemman.

### 6.2.1 Rollkonflikter baserade på yttre begränsningar

De rollkonflikter som huvudsakligen ansågs bero på yttre begränsningar innefattades av otydlighet i yrkesrollen samt en upplevelse av att behöva förtydliga sin roll både för sig själv och för andra. Denna form av rollkonflikt bottnade även i att medutforskarna uttryckte att lagen inte alltid kunde tillgodose klienternas behov. Lite fler än hälften av medutforskarna upplevde därmed lagens otillräcklighet som frustrerande, inte minst eftersom de strävade efter att sätta klienternas behov i fokus.

En upplevelse att otydlighet i yrkesrollen leder till behov av rollförtydligande

Följande citat påvisar huvudsakligen en rollkonflikt baserad på yttre begränsningar, eftersom medutforskaren upplever att hennes arbete försvåras i och med att anhöriga ofta har oförståelse för hur lagen är utformad:

*Jag menar, vi jobbar ju som ni vet...vi jobbar ju efter socialtjänstlagen som är en...det är ju ingen rättighetslag utan man får ju liksom inte alltid det man vill ha...då är det ju, och det är många som inte förstår det....många vill, tycker ju liksom att det är självklart att mamma ska det och det....ja, det är ju det självklart men det är ju liksom det att hon måste ju ansöka, och ansöka själv då så det är, det är lite svårt det (M8).*

Nedanstående citat påvisar även en rollkonflikt baserad på yttre begränsningar. Medutforskaren upplever att det råder okunskap bland allmänheten gällande hennes arbetsuppgifter, då de oftast inte är medvetna om att en behovsbedömning måste göras vid ansökan om biståndsinsatser:

*Många tror att man jobbar med bistånd...pengar alltså eh...nej jag säger jag jobbar med socialt...jaha socialt bistånd och man kanske tänker att kommunen har det som en...att alla har rätt till, det är liksom ingen behovsbedömning, den som får den har rätt men så är det ju inte och det tror jag inte folk, jag tror inte att man är så insatt i det att det är en behovsbedömning som faktiskt görs (M4).*

En upplevelse att lagen kan vara otillräcklig för att uppfylla klienternas behov

Följande medutforskarens uttalande belyser en rollkonflikt som huvudsakligen är baserad på yttre begränsningar. Medutforskaren upplever det svårt att möta klienter som blivit besvikna då de trodde sig ha rätt till insatser som de egentligen inte har möjlighet att få. Hon omnämner dessutom att det ofta kan vara andra aktörer som inger falska förhoppningar hos klienterna:

*Det är ju inte alltid dom får som dom vill...utan dom får ett avslag och så och det kan ju vara tufft också om man kanske förväntade sig då att dom ska få ett bifall och tänk om jag får bo på särskilt boende, vad bra det kommer att bli... och så kanske har fått höra utav andra att ja men det här har du rätt till och liksom...sök det, det blir jättebra och dom kanske bara ser den vägen...att såhär ska det bli för mig och så får dom inte det och det kan ju vara tufft att möta också...om de är väldigt frustrerade och så...det kan det ju vara (M1).*

Följande medutforskare upplever att det finns klienter som hamnar mellan stolarna på grund av organisationsstrukturen. Detta betraktar vi huvudsakligen som ett uttryck för en rollkonflikt som beror på yttre begränsningar. Hon menar även att detta kan resultera i en vilja att göra mer än vad hennes arbetsuppgifter egentligen innefattar. Detta kan därmed även ses som en rollkonflikt baserad på inre begränsningar, i och med att yrkesrollen vidgas då medutforskaren anser att klienter som hamnar utanför ramarna även behöver stödjas:

*Jag värnar om svaga, alltså utsatta människor för alltså dom som är starka kan alltid komma fram och klara sig men dom som är svaga behöver mera stöd och hjälp än andra och där får man ibland... hjälpa till och göra mer än vad som kanske formellt ingår i yrkesrollen... för ibland är det så att det finns ingen som gör det här som är emellan stegen alltså, handläggare, kurator, socialsekreterare...alla har ju sin fyrkantiga bit att förhålla sig men ibland är det ju det här mellanrummet...som kanske ingen tycker att eller som är ingens uppdrag och då får man ibland göra det för att det ska funka för....att det ska bli bra för personen (M7).*

### 6.2.2 Rollkonflikter baserade på inre begränsningar

Gällande de rollkonflikter som vi huvudsakligen såg som grundade i inre begränsningar så upplevde lite fler än hälften av medutforskarna frustration över att det inte alltid går att tillgodose klienters behov. Det framkom även att de ofta reflekterade kring hur besluten kommer att påverka klienterna men att det huvudsakligen var vid avslag som de i högre grad funderade över detta. Slutligen var det en stor majoritet av medutforskarna som upplevde frustration över att ibland behöva fatta beslut som går emot de personliga åsikterna. Detta medförde att de i viss mån försökte skilja på den professionella och den privata rollen.

En upplevelse av att klienternas situation kan beröra dem på ett personligt plan

Nedanstående citat påvisar medutforskarens upplevelse av motsägelsefullhet då hon trots sin ambition att förbättra klienters situation tvingas göra avslag. Detta ser vi främst som uttryck för en rollkonflikt baserat på inre begränsningar. Detta sätts på sin spets genom att

medutforskaren uttrycker att hon valde att arbeta som biståndshandläggare för att kunna hjälpa människor, och att det därför kan vara svårt att behöva ge avslag:

*Det är ju klart att jag vill ju hjälpa, det är ju därför jag har valt det här...annars skulle jag inte ha jobbat...jag skulle inte ha utbildat mig till detta om jag inte ville jobba med människor så att det är...så visst blir det en krock mellan att man vill hjälpa men ibland blir det att ja...nej jag hjälper ju inte eftersom att jag gör ju ett avslag så där...och då blir det ju en krock i det så där...det blir liksom fel ja i dom där rollerna...ja det tycker jag (M10).*

Detta citat påvisar att medutforskaren ständigt funderar kring hur besluten kommer att påverka klienternas situation men att hon samtidigt försöker lägga det åt sidan i den mån det är möjligt. Medutforskaren uttrycker nämligen att hon funderar hur det ska gå för klienten om hon ger avslag men att hon måste kunna släppa det för att klara av sina arbetsuppgifter. Detta betraktar vi följaktligen som en rollkonflikt som främst är baserad på inre begränsningar:

*Det har jag med mig hela tiden och ja...hur beslutet kan påverka dom om det blir negativt och hur de har möjlighet att...få en annan tillvaro om de skulle få rätt till insatserna...rätt till stöd, det är klart det påverkar...men sen så försöker jag att inte...jag är ändå ganska duktig så på att släppa (M4).*

En upplevelse att beslut som går emot de personliga åsikterna är svåra att fatta

Följande medutforskare uttrycker att det kan saknas empati från ledningen gällande att behöva fatta beslut som går emot de personliga värderingarna. Detta ser vi främst som inre begränsningar, då medutforskarens upplevelse av saknad av empati gör arbetet svårare. Vi är medvetna om att detta kan ses som bristande förståelse från ledningen och således som en rollkonflikt främst baserad på yttre begränsningar. Då vi främst uttolkat att rollkonflikten är baserad på inre begränsningar har vi dock valt att presentera det inom detta undertema:

*Jag som handläggare förväntas...inte ge ett beslut som jag kanske vill att den enskilde ska få om jag säger så...speciellt när det gäller korttidsplatser till exempel...att man ska hem till vilket pris som helst...även om jag ser som handläggare att jag tycker verkligen att det här går inte längre...man har försökt och försökt och försökt...så ibland alltså ja det saknas empati [från ledningen] i att man inte har den förståelsen för det som vi då som handläggare upplever att man skulle ha (M9).*

Slutligen belyser följande citat att medutforskaren behöver hålla isär den privata och den professionella rollen för att hantera svåra beslut. Hon uttrycker nämligen att den professionella rollen skiljer sig från den privata och att det är viktigt att inte bli för privat i sitt beslutsfattande. Detta ser vi främst som en rollkonflikt baserad på inre begränsningar:

*Speciellt om det är avslagsbeslut...så kan man ju känna att... ja alltså jag skulle ha gjort bedömningen att, ja men då om det är ett avslag liksom att behovet...att det är tillgodosett på annat sätt så, sen kan man ju det påverkar ju...det är klart att det påverkar mig, det gör det så men samtidigt så, det är återigen det här liksom...min privata roll och min yrkesroll liksom*

*det här är ju den här balansen och hur man liksom styr sina tankar mellan de olika rollerna man har (M10).*

### **6.3 Upplevelse av omvärldsfaktorerers påverkan på yrkesutövandet**

Detta tema infaller inte inom ramen för våra specifika frågeställningar. Vi hade ursprungligen inte som avsikt att närmare studera omvärldsfaktorernas påverkan på medutforskarnas yrkesutövande. Då intervjuguiden utformades valde vi ändå att ställa ett par frågor kring omvärldsfaktorers betydelse i och med att vår studie är sociologiskt förankrad. Svaren på dessa frågor påvisade att omvärldsfaktorer var en viktig aspekt för medutforskarna och vi har därmed valt att presentera resultatet av dessa frågor inom ramen för resultatpresentationen.

Det var en stor majoritet av medutforskarna som upplevde att samhällsekonomin påverkar yrkesrollen och att det föreligger en osäkerhet kring yrkesrollens framtida utveckling. Majoriteten av medutforskarna upplevde även att media målar upp en negativ bild av deras yrkeskår och att detta kan vara en bidragande faktor till att allmänheten i många fall har en oklar bild av deras yrkesroll.

#### **En upplevelse av att samhällsekonomi och organisationsstruktur påverkar arbetet**

Nedanstående citat påvisar att medutforskaren upplever av att hennes yrkesutövande påverkas av samhällsekonomin skiftningar. Hon uttrycker nämligen att hennes beslut påverkas av kommunens ekonomi, då denna till stor del påverkar möjligheten till att bevilja bistånd:

*Man ska inte förhålla sig till ekonomin å ena sidan men å andra sidan så är det ju så ändå att man kan ju inte bara...alltså riktlinjer och politikernas ambitionsnivå hänger ju också ihop med ekonomin i stan och därav så hänger ju våra beslut också ihop, ibland är det för att förenkla det åter igen...så är det kanske generösare att få boende och sen efter några år så är det helt plötsligt svårare och ja då är det högre kriterier (M3).*

Nästciterade medutforskare tror att yrkesrollen kommer att försvinna i framtiden, då deras verksamhet är kostsam och tidskrävande. Hon tror dock inte att arbetstillfällena inom den sociala sektorn kommer att minska utan att arbetsuppgifterna i sig kommer att se annorlunda ut. Hon tror att dagens beställare och utförare åter kommer att slås ihop till en yrkeskategori, och att det skulle spara både tid och pengar:

*Det är dyrt att ha oss och idag tittar man på pengar...sen har de ju lagt bort servicetjänsterna på personer och det tror jag kommer att försvinna mycket snart utan det är nog bara för pensionärer att ringa och beställa det behövs inte utredningar ingenting. Och det spar tid men och sen tror jag liksom att vår yrkesroll tyvärr kommer att försvinna... men då har man hela utförarsidan och då måste ju den sidan öka då så att så är jag inte rädd att vi...men jag tror att det kommer att bli...och det tror jag är en bättre lösning (M5).*

En upplevelse av att allmänhetens bild av yrkesrollen är oklar och snedvriden

Följande citat framhäver medutforskarens upplevelse av att allmänhetens syn på hennes yrkesroll till stor del påverkas av medias ensidiga rapportering. Hon upplever att media upprepat fokuserar på negativa aspekter av verksamheten vilket gör att allmänheten får en snedvriden syn på deras yrkesroll:

*Det kan väl vara massmedia också om man...om det kommer upp flera gånger om någonting så tror man ju på det tillslut, om det nu råkar vara så att det är flera som har fått nej till resa då tror man att alla får nej... eller att nu är kommunen jättesura här och de beviljar inte någon, någon resa någonstans men att det kan ju hända att några får åka men det kommer ju aldrig fram (M2).*

Slutligen påvisar nedanstående uttalande att medutforskaren inte tror att yrkesrollen betraktas positivt av allmänheten. Detta tror hon kan bero på den otydlighet som yrkesrollens och yrkestitelns vida betydelse skapar. Medutforskaren tror även att synen på biståndshandläggare kan bottna i hur tidigare erfarenheter av verksamheten varit:

*Jag tror inte att den är så positiv...det beror kanske på om man kommit i kontakt...vad man har för erfarenhet också naturligtvis...den kanske kan upplevas lite otydlig så vad man gör för någonting för det är ju så brett spektrum vad du kan jobba med...vi kallas ju alla för biståndshandläggare men...vi kan jobba med ja...äldre...vi kan jobba med psykiskt sjuka personer eller det kan vara att jobba med barn med funktionshinder och det kan vara med vuxna med funktionshinder (...) ...så det är en väldig...det är en yrkestitel som omfattar...som innefattar väldigt mycket på något sätt så att det...ja...jag hoppas att man har goda erfarenheter så att det i alla fall finns...ja, anhöriga som har bra erfarenheter så i kontakt med handläggare (M10).*

#### 6.4 Upplevelsen av att förhålla sig till både stadgade lagar och klienters behov

I detta avsnitt ämnar vi att besvara vår huvudfråga vilken var: Hur upplever biståndshandläggare att förhålla sig till både stadgade lagar och den enskilda individens behov i beslutsprocessen? För att besvara huvudfrågan integrerade vi resultatet av delfrågorna genom en uttolkning av vad dess gemensamma innebörd sade om huvudfrågan. Vi är medvetna om att vår huvudfråga är bred och vi gör därför inte anspråk på att täcka alla aspekter som kan inrymmas i den upplevelse vi är ute efter att beskriva. Enligt vår mening är upplevelsen av makt och rollkonflikt dock två centrala aspekter för att försöka närma sig en förståelse för hur medutforskarna upplever att befinna sig i sin tudelade position.

Då upplevelse av makt visade sig genomgående bland medutforskarna kan detta tolkas som en betydande faktor för deras yrkesutövande. Deras upplevda maktbefogenhet i förhållande till olika aktörer runtomkring dem kan ses som en buffert och som ett verktyg att använda sig av då biståndsbeslut ska fattas. Maktbefogenheten kan nämligen betraktas som en tillgång för att förbättra handlingsmöjligheter inom yrkesutövandet, och som ett skydd mot yttre begränsningar såsom påtryckningar från klienter. Gällande de maktbegränsningar som

uttolkades ur materialet skulle dessa dock kunna medföra ett begränsat handlingsutrymme. Maktbegränsningar hos medutforskarna kan medföra att klienternas behov i större utsträckning får ge vika för de stadgade lagarna, i och med de striktare tillämpningar av riktlinjerna som ett alltför begränsat handlingsutrymme troligtvis kan medföra. Detta kan samtidigt ses som underlättande för beslutsfattandet då ett begränsat handlingsutrymme troligtvis kan minska medutforskarens upplevelse av ansvar för de beslut som fattas.

De medutforskare som upplever mycket makt kan därmed tänkas befinna sig i ett dilemma i och med att de upplever större möjlighet att påverka beslutsprocessen än de som känner sig maktbegränsade. Det kan te sig så att en hög grad av makt medför att handlingsutrymmet ökar samtidigt som de resurser som kan fördelas fortfarande håller sig på samma nivå. Denna kombination kan tänkas bidra till rollkonflikt i och med att resurserna inskränker på möjligheten till beviljade beslut trots att handlingsutrymmet i övrigt upplevs som stort. Då resultatet påvisade en hög grad av upplevd makt bland medutforskarna kan de därmed tänkas ställas inför många dilemman mellan å ena sidan lagens utformning och å andra sidan klienternas behov inom ramen för fördelningen av de resurser som finns att tillgå.

Sammantaget kan svaret på huvudfrågan beskrivas som följer: De maktbefogenheter och maktbegränsningar som medutforskarna uttrycker betraktar vi främst som ett svar på hur handlingsutrymmet kan påverka möjligheten till att hantera de rollkonflikter som yrkesutövandet kan medföra. Den maktbefogenhet som medutforskarna upplever kan underlätta beslutsfattandet genom att möjligheten för flexibilitet i beslutsfattandet utökas. Samtidigt kan en upplevelse av maktbegränsningar inom yrkesutövandet medföra att den enskilda medutforskarens ansvar för sitt beslutsfattande minskar då denne inte har så stor möjlighet att påverka beslutens utfall. Således kan både upplevelsen av både makt och maktbegränsningar på olika sätt underlätta för medutforskarna i deras beslutsfattande.

Inom ramen för inre rollkonflikter har frustration kunnat uttolkas bland medutforskarna gällande att de försöker hantera den problematiska rolluppsättningen. Gällande de yttre rollkonflikter som urskiljts kan dessa i huvudsak ses som ett uttryck för att omvärldsfaktorer kan inverka på medutforskarnas upplevelse av och möjlighet till, att kunna parera mellan att tillgodose klienters behov och följa rådande lagstiftning. Den höga graden av rollkonflikt som uttolkats ser vi därmed som ett uttryck för att medutforskarna i många lägen upplever det problematiskt att på ett personligt likväl som ett professionellt plan försöka förhålla sig till både lagar och den enskilda individen inom det dagliga arbetet.

### *6.5 Sammanfattning av resultatet*

Nedan följer en sammanfattning av de resultat som redovisats ovan för att ge en tydlig överblick av resultatet som helhet. Vi ämnar även underlätta övergången från resultatredovisningen till diskussionsavsnittet så att det blir lättare att följa med i de resonemang som följer.

Resultatet påvisade att medutforskarna upplevde sig vara i en maktposition gentemot klienterna och att de behövde förhålla sig ödmjuka inför denna. Det framkom även att de



upplevde sig ha stort handlingsutrymme och stöd från organisationen, vilket vi ser som att de är i en maktposition i förhållande till klienterna. Det påvisades även att klienter oftast inte har kunskap om handlägningsprocessen samt att de överlag har förtroende för medutforskarna. Det visade sig dock att medutforskarna till stor del är beroende av klienternas samtycke då det är klienternas behov som deras yrkesutövande huvudsakligen bygger på. Medutforskarna kände sig även granskade av klienternas kontaktnät, vilket kan ses som en maktbegränsning då det leder till ett ökat tryck på att göra en så noggrann utredning som möjligt.

Resultatet har även påvisat att medutforskarna i viss mån kände sig tvungna att förankra sina beslut med sina kollegor för att vara säkra på att få organisationens stöd. Behovet av att förankra beslut med kollegor kan ses som ett ömsesidigt maktutövande mellan alla kollegor i och med att samtliga utövar en viss makt över varandras beslutsfattande. Den makt som medutforskarna upplevde sig ha gentemot samverkanspartners grundades till viss del i att utförare var beroende av biståndsbeslut i deras yrkesutövande. Det framkom även att utförarna lägger mycket vikt vid det som medutforskarna säger, vilket kan ses som en maktbefogenhet över dessa. Medutforskarna uttrycker sig dock maktbegränsade då de är beroende av samarbetsviljan hos andra aktörer för att kunna tillhandahålla klienterna de insatser som de är i behov av. Denna form av maktbegränsning uttryckte sig även genom att medutforskarna inte fullt ut kunde påverka hur utförandet av deras beslut skulle gå tillväga.

Medutforskarna upplevde sig ha en viss makt gentemot chefer, ledning och politiker i och med den möjlighet till beslutsfattande som delegationen tillhandahåller. Upplevelser av maktbegränsningar från chef, ledning och politiker var dock mer utmärkande i materialet. Medutforskarna upplevde att rådande lagstiftning samt kravet på att utföra noggranna dokumentationer begränsade deras handlingsutrymme då detta skapar ramar för deras yrkesutövande. De uttryckte dessutom att den arbetstid som fanns till förfogande inte var tillräcklig för hinna utföra arbetsuppgifterna, vilket även kan tolkas som en maktbegränsning i och med att en begränsad tidsram kan försvåra yrkesutövandet.

Resultatet påvisade även att medutforskarna upplever rollkonflikter som dels bottnar i yttre faktorer som inverkan på yrkesutövandet, och dels på personliga dilemman som inverkar på yrkesutövningen. De yttre faktorerna berodde huvudsakligen på otydlighet gällande vad yrkesrollen innefattar. En annan yttre faktor som bidrog till upplevelsen av rollkonflikt var att lagstiftningen ibland var otillräcklig för att tillgodose klienters behov. De rollkonflikter som kan ses som grundade i personliga dilemman bottnade främst i reflektioner gällande klienternas situation i samband med avslag. Utöver detta upplevdes det svårt att fatta beslut som inte överensstämde med de personliga åsikterna. Medutforskarna försökte åtskilja den professionella rollen från den privata för att kunna hantera de dilemman som kan uppkomma.

Det visade sig även att omvärldsfaktorer var av betydelse för medutforskarnas yrkesutövande. Medutforskarna uttryckte en osäkerhet gällande huruvida deras yrkesroll skulle finnas kvar i framtiden. Utöver detta upplevde de dessutom att allmänhetens syn på deras yrkesroll var negativt förankrad i och med medias ensidiga och snäva rapportering. De ekonomiska

förutsättningarna visade sig även vara en betydande faktor för att kunna utföra arbetsuppgifterna på ett tillfredsställande sätt.

Gällande svaret på huvudfrågan framkom det att medutforskarna upplevde pareringen mellan lagar och riktlinjer och den enskilde individens behov som problematisk i vissa lägen. Detta uttolkades genom den höga grad av rollkonflikter som medutforskarna uttryckte genom sina utsagor. Den maktbefogenhet och maktbegränsning som kom till uttryck i förhållande till olika aktörer kan sammantaget ses som understödande eller förebyggande för uppkomsten av olika dilemman som kan leda till inre eller yttre rollkonflikter.

## 7.0 Diskussion

I följande avsnitt redogör vi först för vårt resultat i förhållande till studiens syfte och frågeställningar. Vi gör en övergripande resultatgenomgång med fokus på våra egna tolkningar och reflektioner kring resultatet. Därefter redovisas vårt resultat i relation till den tidigare forskningen för att synliggöra likheter och skillnader. Sedan diskuteras den teoretiska och begreppsliga referensramen och dess relation till vårt resultat. Avsnittet avslutas med en kritisk reflektion samt förslag till framtida forskning.

### *7.1 Resultatet i förhållande till syfte och frågeställningar*

Studiens syfte var att belysa och öka förståelsen för biståndshandläggares upplevelse av att befinna sig mellan den enskilde individens behov och lagar och riktlinjer. Vår huvudfråga var: Hur upplever biståndshandläggare att förhålla sig till både stadgade lagar och den enskilda individens behov i beslutsprocessen? Den ena delfrågan var: Vilken grad av makt upplever biståndshandläggare sig ha när lagstiftning skall tolkas vid formellt beslutsfattande i biståndsärenden? Den andra delfrågan var: Vilken grad av rollkonflikter upplever biståndshandläggare sig ha när biståndsärenden skall avgöras med samlad hänsyn såväl till lagars innehåll som till individers behov?

Vi har fått fram ett huvudresultat på respektive delfråga. Det ena är att biståndshandläggarna upplevde sig ha mycket makt då samtliga uttryckte sig ha stort handlingsutrymme inom ramen för yrkesutövandet. Vi har även uttolkat att biståndshandläggarna har mycket makt i och med att de upplevde att klienterna ofta har bristfällig kunskap om handläggningsprocessen samtidigt som de huvudsakligen känner förtroende för biståndshandläggarna. Det andra huvudresultatet som framkommit är att biståndshandläggarna upplever en hög grad av otydlighet i yrkesrollen på grund av faktorer såsom en bred yrkesdefinition och diffusa riktlinjer, vilket enligt vår mening resulterar i att de upplever inre och yttre rollkonflikter i samband med beslutsfattandet.

Dessa resultat kan huvudsakligen tolkas på två olika sätt. Det kan för det första tolkas genom att de två huvudresultaten antas vara helt åtskilda och att de således är intressanta att studera närmare på separata plan. Med andra ord att det inte föreligger någon sammanlänkande tendens gällande att den ena aspekten påverkar den andra, såsom att en hög grad av makt indirekt kan leda till en hög grad av rollkonflikt och vice versa. Det kan för det andra ses som

att de två huvudresultaten i hög grad är beroende av varandra, dvs. att en maktposition med mycket handlingsutrymme till stor del leder till ökad grad av rollkonflikt. Med detta menas att ett stort handlingsutrymme medför att det finns en avsaknad av klara ramar och riktlinjer för hur arbetet ska tillämpas och att det således är individen själv som till stor del bestämmer över sitt yrkesutövande. Med utgångspunkt i ovanstående resonemang kring huvudresultaten av delfrågorna anser vi att det till viss del kan tänkas finnas en relation mellan upplevelsen av makt respektive rollkonflikter. Vi intar därmed en mellanposition gällande de två åtskilda tolkningar som går att utläsa av resultaten, vilket vi presenterar härnäst.

Vi anser att det handlingsutrymme som mycket makt tillhandhåller kan leda till upplevelser av rollkonflikter, då det i hög grad fanns utrymme för egen tolkning gällande vad som ingick i arbetet samt när och hur dessa arbetsuppgifter skulle utföras. Detta kan enligt vår mening leda till inre rollkonflikter i och med att upplevelsen av att själv kunna styra över sitt agerande ökar. Detta kan även medföra yttre rollkonflikter då det finns yttre faktorer som inte går att påverka såsom samhällsekonomin, vilket kan leda till yttre rollkonflikter när det övriga handlingsutrymmet upplevs stort. Biståndshandläggarna upplever nämligen en hög grad av makt inom yrkesutövandet samtidigt som de uttrycker att de behöver förhålla sig till att samhälleliga aspekter som påverkar yrkesutövandet, och som till stor del inte går att förändra. De såg exempelvis omvärldsfaktorer såsom medias rapportering och samhällsekonomin utveckling som betydande för det egna yrkesutövandet.

Det som kan tala emot att en hög grad av makt leder till en upplevelse av rollkonflikt är att ett begränsat handlingsutrymme och låg grad av upplevd makt även kan ses som bidragande till rollkonflikter. Detta resonemang baserar vi på att ett begränsat handlingsutrymme även kan tänkas leda till både yttre och inre rollkonflikter i och med att biståndshandläggarna då behöver förhålla sig till ett snävt ramverk, vilket kan skapa rollkonflikter då de samtidigt förväntas bistå människor. Ett begränsat handlingsutrymme kan dock även minska upplevelsen av rollkonflikt då yrkesrollen kan bli tydligare om det finns snäva ramar att utgå ifrån, vilket styrker resonemanget att en hög grad av makt ökar graden av upplevd rollkonflikt.

Vår huvudsakliga ståndpunkt är därmed att det är en hög grad av makt som huvudsakligen leder till en ökad grad av rollkonflikt, vilket i viss mån kan understrykas genom att medutforskarna sammantaget upplevde både en hög grad av makt och en hög grad av rollkonflikt. Den potentiella relationen mellan makt och rollkonflikt som vi har uttolkat genom vårt resultat är emellertid spekulativ i och med att vi har studerat dessa aspekter oberoende av varandra och utifrån kvalitativa intervjuer. Det är därmed svårt att närmare uttala sig om en sammanlänkande relation utöver de resonemang som presenterats ovan. Vi ser dock inte det som problematiskt eftersom vårt syfte varit att belysa biståndshandläggarnas upplevelse av sitt yrkesutövande, och inte att finna uttryckliga samband mellan delfrågornas resultat.

Gällande huvudfrågan upplevde biståndshandläggarna att de borde förhålla sig till både lagarna och den enskilda individen. De ansåg att individens behov borde vara i fokus under

handläggningsprocessen men uttryckte samtidigt att det var lagen som borde efterföljas och att deras beslutsfattande baserades på lagen och riktlinjerna. Eftersom det påvisade att biståndshandläggarna upplevde en hög grad av rollkonflikt är det troligt att biståndshandläggarna upplever sitt yrkesutövande som problematiskt. Det visade sig nämligen att de upplevde att yrkesrollen var otydlig och att lagen inte alltid kunde tillgodose de behov som klienterna har. En konsekvens av att de inte alltid upplevde sig kunna tillgodose klienternas behov var att de ibland reflekterade över hur detta kunde påverka klienternas livssituation. Ett flertal uttryckte även att de kände ett behov av att behöva åtskilja den privata och den professionella rollen på grund av att de ibland var tvungna att fatta beslut som gick emot de personliga åsikterna.

En intressant aspekt som uppkom under intervjuerna var att en majoritet av biståndshandläggarna reagerade starkt på fråga 28, gällande vilken roll beaktandet av klienten har i beslutsprocessen. Ett flertal av biståndshandläggarna poängterade att det betyder allt och att hela handläggningsprocessen utgår från klienternas behov. Vid de sista intervjuerna kände vi därmed ett visst obehag över att ställa denna fråga då de biståndshandläggare vi tidigare intervjuat sett det som självklart att behovet skulle stå i fokus. Denna obehagskänsla kan enligt vår mening botten i att vi genom att ställa denna fråga i viss mån ifrågasatte deras huvudsakliga strävan med arbetet, då vi inte förutsatte att de alltid utgick från klienternas behov i första hand.

Sammanfattningsvis har vårt resultat påvisat att biståndshandläggarna upplever det som problematiskt att vara i en position mellan lagar och riktlinjer samt klienters behov, av de skäl som angetts ovan. Den tudelade roll som biståndshandläggarna har i egenskap av gräsrotsbyråkrater, kan i enlighet med vårt resultat leda till upplevelse av makt, maktbegränsningar och rollkonflikter. Detta kan bero på att de besitter en unik position inom organisationen, då de både har inblick i organisationens och klienternas perspektiv.

Då våra frågeställningar har blivit besvarade anser vi att vårt syfte har uppnåtts. Vårt resultat har sammantaget ökat förståelsen för biståndshandläggarnas upplevelse av sitt yrkesutövande och de dilemman som de kan tänkas ställas inför inom ramen för detta.

## *7.2 Resultatet i förhållande till den tidigare forskningen*

I tidigare studiers resultat påvisades det att gräsrotsbyråkrater i stor utsträckning använde sig av organisatoriska riktlinjer och normer vid beslutsfattande (Moore, 1990). De utvecklade dessutom egna förhållningssätt antingen enskilt eller gemensamt och de hänvisade även till de ekonomiska resurserna för att på ett enklare sätt nå fram till ett beslut (Anderson, 2004). I enlighet med detta har det även i vårt resultat framkommit att hänvisning gjordes till kommunens resurser då beslut skulle fattas. Detta ser vi som en maktbegränsning gällande omvärldsfaktorers påverkan på yrkesutövandet och då i detta fall kommunens ekonomi. Det kan även i enlighet med svaret på vår huvudfråga ses som en maktbegränsning som i viss mån underlättar för biståndshandläggarna, då ansvaret minskar i och med att de kan försvara sina beslut med att hänvisa till kommunens resurser istället för att behöva ta fullt ansvar själva.

Gällande organisatoriska riktlinjer påvisade vårt resultat att biståndshandläggarna förhöll sig till dessa samtidigt som det dock var många som inte sade sig ha många riktlinjer att förhålla sig till. Detta var i många fall ett uttryck för att arbetet är för komplext för att ha färdiga mallar att arbeta utifrån. Den tidigare forskningen har även påvisat att handlingsutrymmet utvidgas då det förekommer oklara riktlinjer och att gräsrotsbyråkraterna till viss del kan styra och omforma handlägningsprocessen (Dunér & Nordström, 2006). Biståndshandläggarna poängterade i enlighet med detta att lagar och riktlinjer var otydliga och öppna för tolkning. Detta tolkar vi som att de har tillgång till ett stort handlingsutrymme då det inte finns färdiga ramar för hur exakt deras arbete ska gå till. Vidare var det många av biståndshandläggarna som sade sig ha makt och att de kan lägga upp sitt arbete själva vilket vi anser visa att de till viss del kan forma sitt yrkesutövande utifrån vad som fungerar bäst för dem.

Det har även framkommit i tidigare studier att ett stort handlingsutrymme medförde att gräsrotsbyråkraterna kunde hantera sina arbetsuppgifter trots motstridiga och oklara budskap från ledningen (Ricucci, 2002). Detta har även påvisats i vårt resultat genom att biståndshandläggarna betonade att deras delegation tillhandahöll dem ett stort handlingsutrymme. Detta handlingsutrymme var enligt vår tolkning en betydande orsak till deras maktbefogenhet i förhållande till andra aktörer. Denna maktbefogenhet var även något som de hade användning av i sitt yrkesutövande och den kan därmed ses som en motpol till de diffusa riktlinjer som de i många fall arbetar utifrån.

Vid olikartade förväntningar från olika aktörer påvisade den tidigare forskningen att gräsrotsbyråkrater först och främst försökte tillgodose klientens behov, och att de upplevde mest frustration när detta inte var möjligt (Francis, 2000). Detta har även framkommit i vårt resultat då samtliga biståndshandläggare uttryckte att klientens behov hela tiden bör vara i fokus. De uttryckte även att de funderade mycket kring sina beslut vid avslag och hur detta skulle påverka klientens situation. De uttryckte samtidigt att det var viktigt att vara återhållsam med kommunens resurser och bara ge bistånd utifrån det faktiska behovet. Detta ser vi som ett uttryck för maktbegränsning i och med att de till stor del behöver hushålla med kommunens resurser och ha kommunens ekonomiska läge i åtanke vid beslutsfattandet. Det kan även ses som en grogrund för rollkonflikter då de utgår från att klienternas behov bör vara i fokus samtidigt som de ekonomiska förutsättningarna i hög grad påverkar beslutets utfall.

Angående gräsrotsbyråkraternas förhållningssätt gentemot otydlighet i yrkesrollen påvisade tidigare studier att gräsrotsbyråkraterna huvudsakligen hanterade detta genom att antingen undvika dilemman som kan uppkomma eller förhandla kring dessa (Musil et al., 2004). Det har även i vårt resultat framkommit att yrkesrollen upplevdes som otydlig vilket främst var på grund av att yrkeskategorin innefattade väldigt mycket samt att deras yrkestitel var otydligt formulerad. Biståndshandläggarna uttryckte däremot inte huruvida de undvek eller förhandlade kring dessa dilemman. Enligt vår uppfattning tog de inte ställning gällande att antingen helt undvika eller börja förhandla kring problematiken. Deras utsagor deklarerade istället att de var medvetna om problematiken men att de förhöll sig relativt neutrala till det, och på bästa sätt försökte hantera sin arbetssituation med de förutsättningar som förelåg.

Vidare framkom det att gräsrotsbyråkraterna i de tidigare studierna utgick från personliga uppfattningar och etiska bedömningar för att hantera otydliga riktlinjer inom ramen för beslutsfattandet (Kjorstad, 2005). Gällande personliga och etiska bedömningar har det inte visat sig markant i vårt resultat eftersom biståndshandläggarna i hög grad poängterade att de hade lagen och riktlinjerna att förhålla sig till vid svåra beslut. Det framkom även att de utformade gemensamma riktlinjer inom arbetsgruppen i de fall där lagarna var för vida för att tolka enskilt. Vårt resultat har även påvisat att biståndshandläggarna försöker förhålla sig professionella i sina bedömningar vid svåra dilemman istället för att blanda in personliga åsikter och ställningstaganden. Det har inte heller framkommit något i vårt resultat som direkt speglar att biståndshandläggarna utgår från egna uppfattningar gällande huruvida en klient förtjänar bistånd. Många uttryckte däremot att de som söker gör det för att de behöver bistånd och således ses alla förtjäna bistånd men att det inte finns resurser för att tillgodose allas behov.

Utöver detta har den tidigare forskningen påvisat att graden av rollkonflikt inte kunde relateras till kombinationen av olika roller och förhållningssätt inom yrkesutövandet (Allard, Wortley & Stewart, 2003). I vårt resultat uppkom det däremot att biståndshandläggarna upplevde det svårt att inneha olika roller inom arbetet, vilket vi ser som bidragande till graden av upplevd rollkonflikt. Den tidigare forskningen visade även att de som upplevde rollkonflikt löpte en större risk för utbrändhet. Det är ingen av biståndshandläggarna som uttryckligen har talat om utbrändhet, men då de uttryckte ett behov av att hålla isär rollerna är det en möjlighet att risken för utbrändhet ökar om detta inte lyckas.

Sammantaget var det en betydande del av den tidigare forskningens resultat som överensstämde med det som framkommit i vår studie. Det som däremot inte var överensstämmande var främst upplevelsen av rollkonflikt. Till skillnad från den tidigare forskningen framkom det i vårt resultat att kombinationen av olika roller inom yrkesutövandet hade betydelse för graden av upplevd rollkonflikt. Utöver detta var en betydande skillnad att vårt resultat påvisade att biståndshandläggarna huvudsakligen förhöll sig till lagar och riktlinjer snarare än personliga bedömningar vid beslutsavgöranden. Därmed påvisade vårt resultat att lagarna och riktlinjerna till stor del kan vara behjälpliga vid svårbedömda ärenden.

### *7.3 Resultatet i förhållande till den teoretiska och begreppsliga referensramen*

Inom socialpsykologisk rollteori är det till stor del de yttre faktorernas påverkan som är avgörande för hur individen beter sig inom ramen för olika sociala kontexter. Detta innebär att det är den sociala kontexten som formar individens rollbeteende (Angelöw & Jonsson, 2000). I enlighet med detta har vårt resultat påvisat att biståndshandläggarnas rollbeteende till stor del formas av en mängd olika aktörer i deras omgivning. Inom ramen för deras yrkesroll behöver de nämligen förhålla sig till en mängd olika förväntningar och krav från exempelvis klienter, samverkanspartners och chefer.

En grundläggande aspekt inom rollteori är att samhällsmedborgarna överlag har en likartad bild över vilka värdegrunder som bör upprätthållas (Svensson, 1992). De värdegrunder som

biståndshandläggarna enligt vår mening förväntas upprätthålla genom sitt rollbeteende är dels att tillämpa de fastställda lagarna, och dels vara samhällets hjälpande hand till utsatta individer som är i behov av bistånd. Biståndshandläggarnas strävan för att upprätthålla dessa värdegrunder är enligt vår mening grunden till de dilemman som kan uppstå inom ramen för deras yrkesutövande. Upprätthållandet av dessa värdegrunder är av stor vikt för att de inte ska drabbas av negativa sanktioner från omgivningen såsom att förlora sin delegation, stödet från kollegor och förtroende från klienter. Enligt vår uppfattning är dessa värdegrunder lika viktiga att upprätthålla fast på olika sätt. Biståndshandläggarna bör följa lagarna för att garantera rättsäkerheten för klienterna samtidigt som lagarna är stiftade för att skapa ordning i samhället. Individens behov är viktigt att tillgodose för att förtroendet för staten, myndigheter och välfärdssystemet inte ska krackelera. Denna dialektik yttrar sig i biståndshandläggarnas uttalanden, som kan ses som motsägelsefulla då de betonar att klienternas behov ska vara i fokus men att det är lagarna som ska efterföljas.

Enligt Aubert (1970, 1979) och Allardt (1985) är en social roll uppbyggd av de normer och förväntningar som är förknippade med en viss position. Det är med andra ord inom ramen för ett socialt samspel som andra aktörer konstituerar rollen i fråga då deras förväntningar och normer tillsammans formar rolluppsättningen. Aubert och Allardt menar även att rollen kan vara uppbyggd av både formella och informella förväntningar. I vårt resultat har det framkommit att biståndshandläggarna upplever riktlinjerna som otydliga och därmed är de formella förväntningarna diffusa. Detta anser vi vara bidragande till deras upplevelse av rollkonflikt då de i viss mån saknar tydliga förväntningar på rollbeteendet.

Det framkom även att det finns många informella förväntningar på biståndshandläggarna som riktas från olika aktörer. Biståndshandläggarna upplevde förväntningar från kollegor att förankra sina beslut med dem, förväntningar från klienterna att vara ett stöd samt förväntningar från allmänheten som till stor del inte överrensstämde med den reella arbetssituationen. En kombination av att det riktas få tydliga formella förväntningar och många informella förväntningar gentemot biståndshandläggare, kan enligt vår mening leda till att den sociala rollen blir otydlig. Detta kan i sin tur öka risken för upplevelse av rollkonflikt.

Parsons (1991) rollteori belyser det sociala systemet och hur beteendeförväntningar och roller institutionaliseras och blir en del av den rådande samhällsstrukturen. Parsons menar att människan i hög grad är styrd av rollförväntningar men att vi i viss mån kan styra över vårt handlande. Som tidigare nämnt i teoriavsnittet finns det enligt Parsons teori fem grundläggande valmöjligheter för agerandet. Enligt vår mening tämpas biståndshandläggarna huvudsakligen med motstridigheten i att försöka förhålla sig både universalistiska och partikularistiska. De förväntas å ena sidan behandla klienter likvärdigt, samtidigt som de å andra sidan förväntas se till det individuella behovet hos varje klient. Biståndshandläggarna förväntas behandla alla likvärdigt inom ramen för den byråkratiska strukturen. Detta är dock något som enligt vår mening inte går att uppnå fullt ut i och med att de möter människor i direkt interaktion som alla har egna särdrag som behöver tas i beaktan.

Gällande mönstervariabeln specifikhet kontra diffushet upplevdes handläggningsprocessen och dess formella delar vara specifikt definierade, medan samspelet med klienter och andra aktörer var övervägande diffust. Biståndshandläggarna uttryckte nämligen att deras handlingsutrymme var stort gällande hur deras kontakt och samverkan med andra aktörer skulle te sig. Därmed betraktar vi det även som att biståndshandläggarnas yrkesutövande karakteriseras av att nyanserade och föränderliga sociala samspel ska appliceras inom ramen för specifika arbetsmoment.

I relation till Parsons (1991) variabel affektivitet har vårt resultat påvisat att biståndshandläggarna främst bör förhålla sig affektivt neutrala, och att de således försökte hålla isär den privata och den professionella rollen. Det har dock framkommit att det inte alltid gick att förhålla sig neutral. De uttryckte nämligen att det kunde vara svårt att förhålla sig till ett avslag då klientens livssituation inte förbättras. Det påvisades enligt vår tolkning ingen friktion mellan att vara kollektivt eller jag-orienterad. Samtliga biståndshandläggare betonade att deras främsta intresse var att sätta klienterna behov i främsta rummet. Det var ingen som framhävde sin egen vilja till karriärutveckling i den mån att de såg särskilda ärenden eller beslut som mer betydande för att klättra på karriärstegen.

Om en rollinnehavare har kunskap och insikt om de förväntningar som är förknippade med rollen kan detta underlätta möjligheten att leva upp till rollförväntningarna (Svensson, 1992). Vårt resultat påvisade att biståndshandläggarna upplevde oklarhet gällande vilka förväntningar de förväntades uppfylla inom ramen för sin yrkesroll. Detta kan enligt vår mening bidra till uppkomsten av intra-rollkonflikt och i överrensstämmelse med detta har vi funnit intra-rollkonflikter, som var baserade på både inre och yttre faktorer påverkan. I vårt resultat har det exempelvis påvisats att ledningen, samverkanspartners, klienter och allmänheten har andra perspektiv i förhållande till biståndshandläggarnas egen syn på yrkesrollen. Vi har även funnit en viss mån av inter-rollkonflikt i och med att ett flertal av biståndshandläggarna upplevde motsättningar mellan den personliga och den professionella rollen. Detta upplevdes främst då biståndshandläggarna var tvungna att fatta professionella beslut som gick emot de personliga värderingarna.

Definitionen av makt som vi har utgått från i studien är att den kan ses som en förmåga att kunna skapa olika former av social förändring. Den är även relationell och dynamisk då den inryms inom ramen för ett socialt samspel och är disponerad bland alla aktörer i samhället (Engelstad, 2006). Vårt resultat framhäver i enlighet med detta att makt inte är statiskt utan att den växelverkar i ett ständigt samspel aktörer emellan. Det visade sig nämligen att biståndshandläggarna upplevde sig ha makt samtidigt som de i viss mån upplevde sig vara maktbegränsade av olika aktörer. Detta understryker att olika aktörer i samhället strävar efter att besitta makt, för att kunna skapa social förändring och för att få igenom sin egen vilja inom relationer av olika slag. Detta kan enligt vår tolkning vara en av anledningarna till att vi funnit det svårt att tydligt utläsa vem som besitter den huvudsakliga makten. I figur 1 (s. 30), beskrivs biståndshandläggarnas relation till andra aktörer både horisontellt och vertikalt, vilket även kan utläsas som maktförhållanden på olika plan.



Den maktbefogenhet som en aktör förfogar över kan betraktas som ett resultat av de rättigheter och förväntningar som medföljer en position, under förutsättning att rättigheterna används på ett legitimt sätt (Engelstad, 2006). Gällande biståndshandläggarnas yrkesutövande ser vi det därigenom som nödvändigt att de använder sitt vida handlingsutrymme för att kunna behålla den maktbefogenhet som deras yrkesroll tillhandahåller. Om de skulle kuva sig för andra aktörers vilja i alltför stor utsträckning skulle de förmodligen förlora en viss del av sin maktbefogenhet, då förväntningarna gentemot deras rättigheter som myndighetsutövare skulle försvagas. Vi ser det som fördelaktigt att de är måna om att vara ödmjuka gentemot klienter, men de bör även beakta de rättigheter som deras yrkesroll inrymmer för att på så sätt inte förlora den auktoritetsposition som möjliggör deras yrkesutövande.

Enligt Lipsky (1980) konstruerar gräsrotsbyråkraterna individer till klienter inom ramen för ett socialt samspel. Detta innebär att individerna inordnas i olika kategorier beroende på deras behov för att därefter behandlas i enlighet med denna standardiserade kategori. Johansson (1992) belyser även att gräsrotsbyråkrater i hög grad betraktar klienter som ärenden och att detta är ett uttryck för att de utövar auktoritet över människor. Biståndshandläggarna har i överrensställelse med Lipsky framhållt att de arbetar med olika målgrupper som är indelade efter särskilda kriterier såsom behov och ålder. Detta understryker därmed den klientkonstruktion som Lipsky och Johansson målar upp.

Enligt vår mening kan klientkonstruktionen även ses som ett sätt att hantera arbetsmängden samt att undvika att bli alltför personligt involverad i de olika individernas livssituation. Detta kan understrykas med att ett flertal av biståndshandläggarna uttrycker att det är viktigt att kunna släppa ärenden och gå vidare istället för att bli alltför känslomässigt involverad. Deras möjlighet att lyckas med detta kan enligt vår mening underlättas av strategier såsom att se individerna som ärenden som kan inordnas i olika kategorier. Det som dock kan ses gå emot Lipsky och Johanssons resonemang är att biståndshandläggarna framhäver klienterna som individer, då de poängterar att det är de personliga behoven som ska styra processen och att varje ärende är unikt.

Utöver detta poängterar Lipsky (1980) att gräsrotsbyråkraterna inte påverkas av ett avslag på det personliga plan som klienterna gör och att det kan förstärka deras maktövertag. Baserat på vårt resultat kan detta i viss mån motsägas, då ett flertal av biståndshandläggarna upplever det svårt att ge avslag på ansökningar som de enligt sin personliga uppfattning ville bevilja. Detta kan ses som att biståndshandläggarna faktiskt påverkas på ett personligt plan, och att det asymmetriska maktförhållandet till viss del jämnas ut. Självfallet påverkas klienterna betydligt mer av ett avslag men vi vill ändå framhäva att biståndshandläggarna är tydliga med att poängtera att de först och främst försöker beakta klienternas behov. Det kan därmed tänkas att biståndshandläggarna upplever det som särskilt svårt när det är klienternas behov som får ge vika för de organisatoriska riktlinjerna och rådande lagstiftningen.

Lipsky (1980) menar även att allmänheten ofta har en oklar bild över gräsrotsbyråkraters yrkesutövande. Detta var även något som biståndshandläggarna uttryckte i sina utsagor. Biståndshandläggarna framhävde även att medias hade en negativ och ensidig rapportering

angående deras arbete och att detta således förstärkte en oklarhet men även en negativ inställning bland allmänheten. Lipsky menar dessutom att det är gräsrotsbyråkraterna som huvudsakligen får ta emot kritik från allmänheten trots att det i grunden är den statliga styrningen som styr de offentliga organisationernas verksamhet. Enligt vår mening kan den oklarhet som biståndshandläggarna upplevde att allmänheten hade av deras yrkesutövande i kombination med att den kritik som riktas emot dem inte ligger under deras kontroll, riskera att utöka upplevelsen av såväl inre som yttre rollkonflikter.

Med utgångspunkt i Berglind (1995) gällande gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme uttolkar vi att biståndshandläggarnas yrkesutövande är uppbyggt av både ram- och detaljstyrning. Biståndshandläggarna upplever sig ha ett stort handlingsutrymme gällande arbetsupplägg och beslutsfattande samtidigt som de behöver insamla viss information och i viss mån förankra sina beslut med kollegor. Ur ett maktperspektiv ser vi ramstyrning som bidragande till utökad maktbefogenhet för biståndshandläggarna i och med att de får en utökad kontroll över sitt eget agerande. En etablerad detaljstyrning betraktar vi som både maktutökande och begränsade. Biståndshandläggarna tvingas enligt vår mening förhålla sig till särskilda riktlinjer, samtidigt som de kan styrka sina beslut med att de faktiskt följt de stadgade lagarna och riktlinjerna.

Gällande service- respektive kontrollverksamhet menar vi att biståndshandläggarna inte behöver tampas med att parera mellan dessa verksamheter i särskilt stor utsträckning (Berglind, 1995). De förväntas ge människor service i form av bistånd men utövar inte någon utbredd kontrollverksamhet. En form av kontroll kan dock tänkas vara de uppföljningar som de förväntas göra, men som de dock alltför ofta inte hinner utföra på grund av hög arbetsbelastning. I enlighet med detta kan deras maktbefogenhet tänkas minska då de inte hinner göra uppföljningar av utförandet av de biståndstjänster som de beviljat.

## 8.0 Kritisk reflektion och förslag till framtida forskning

Vi har under processens gång blivit alltmer medvetna om att vår huvudfråga kan tyckas bred och något diffus. Detta märkte vi genom svårigheten att försöka besvara huvudfrågan inom den utsatta tidsramen. Vid närmare eftertanke skulle vi förmodligen kunnat utforma frågeställningen snävare och mer specifik för att underlätta uppsatsskrivandet för oss själva.

Vi har under studiens gång varit måna om att förhålla oss så förutsättningslösa inför materialet som möjligt samt försökt medvetandegöra vår förförståelse. Detta har enligt vår mening bidragit till att öka generaliserbarheten i vårt resultat. Vi har även intervjuat biståndshandläggare inom olika handläggningsområden, i olika åldrar och som har varierande arbetslivserfarenhet och utbildning. Enligt vår mening ökar även detta generaliserbarheten då deltagarna var så pass varierande att de kan tänkas representera en stor del av biståndshandläggarna i Sverige.

Vår förståelse för biståndshandläggarnas yrkesutövande samt deras upplevelse av makt och rollkonflikter har förändrats under studiens gång. Gällande maktperspektivet har vi fått en ökad förståelse för hur makt och maktbegränsningar kan skifta mellan biståndshandläggarna och aktörer de kommer i kontakt med i sitt arbete. Vi har fått en ökad medvetenhet om att

biståndshandläggarna är mer maktbegränsade än vad vi först trodde då de i olika avseenden är beroende av aktörer såsom samverkanspartners, kollegor och klienter. Vår förförståelse gällande rollkonflikter visade sig överensstämma med resultatet, då biståndshandläggarna i hög grad upplevde rollkonflikt. En intressant aspekt som vi upplever att vi kan dra lärdom av är dock att den personliga och den professionella rollen var mer sammanflätad än vi tidigare var medvetna om. Biståndshandläggarna uttryckte nämligen att de var måna om att särskilja dessa roller samtidigt som deras resonemang gällande val av yrke och mål med arbetet till stor del baserades på deras personliga strävan av att vilja hjälpa utsatta människor. Detta har medfört att vi nu ser biståndshandläggarnas rolluppsättning som mer dynamisk och komplex än tidigare då vi har fått en ökad insikt i hur svårt det kan vara att göra det som känns rätt på ett personligt såväl som ett professionellt plan.

Gällande intervjuguiden skulle vi kunnat utforma den något mindre strukturerad. Det finns viss risk för att det stora antalet frågor kan ha snedvridit resultatet något då vi till stor del inriktade intervjusamtalet gentemot de frågeställningar som vi hade som syfte att besvara. Den huvudsakliga anledningen till att vi skapade många frågor var att vi ville försäkra oss om att vi skulle fråga samtliga medutforskare om de olika aspekter som inryms inom ämnet. Det kan dock ha varit fördelaktigt att dra ner på frågeantalet något, för att på så sätt lämna större utrymme för medutforskaren att själv kunna styra samtalets riktning.

Ett förslag till framtida forskning är att studera det direkta sambandet mellan rollkonflikter och makt. Frågor som skulle kunna besvaras är exempelvis om det kan vara så att hög grad av upplevd rollkonflikt leder till en ökad känsla av maktbegränsning eller om det inte föreligger något samband mellan dessa variabler. Dessa frågor skulle kunna undersökas genom en enkätstudie där grad av rollkonflikt och makt kan uppmätas med kvantitativa variabler.

Ett annat förslag är att genom en kvalitativ studie undersöka hur biståndshandläggare upplever att det är att inneha denna tillsynes komplexa yrkesroll och samtidigt ikläda sig andra roller såsom förälder, vän och liknande. Detta skulle vara intressant då graden av interrollkonflikt som Angelöw och Jonsson (2000) omnämner skulle kunna studeras närmare.

Slutligen tåls det att fundera över hur biståndshandläggarnas yrkesutövande kommer att se ut i framtiden. Biståndshandläggarnas yrkesroll är relativt ny och fortfarande under utveckling. Frågan är om deras yrkesroll kommer förtydligas, omdefinieras eller försvinna helt? Såsom en av våra medutforskare uttryckte det: *”Det är dyrt att ha oss och idag tittar man på pengar”*.

## 9.0 Referenser

- Allard, T. J., Wortley, R. K., & Stewart, A. L. (2003). Role conflict in community corrections. *Psychology, Crime & Law*, 9(3), 279-289.
- Allardt, E. (1985). *Sociologi- symbolmiljö, samhällsstruktur och institutioner*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Amundberg, C. (1998). *Biståndsbedömning och handläggning i äldreomsorgen*. Stockholm: Kommentus.
- Andersson, K. (2004). Det gäller att hushålla med kommunens resurser - biståndsbedömares syn på äldres sociala behov. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3-4, 275-292.
- Andersson, P. (2007). Biståndsbedömningen måste beakta psykosociala behov. *Socionomen*, nr 4, ss. 58-61.
- Angelöw, B., & Jonsson, T. (2000). *Introduktion till socialpsykologi* (2a uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Arbetsförmedlingen (2009). *Yrkesbeskrivning, biståndsbedömare*. Hämtad 2 februari, 2010, från <http://yrkeskompassen.arbetsformedlingen.se/Yrkesbeskrivning.aspx?ID=152>.
- Aubert, V. (1970). *Sociologi: socialt samspel* (4e uppl.). Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Aubert, V. (1979). *Sociologi: socialt samspel*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Berglind, H. (1995). *Handlingsteori och mänskliga relationer*. Natur och Kultur.
- Bergstrand, B. O. (1999a). *Den nya socialtjänstlagen*. Höganäs: Kommunlitteratur AB.
- Bergstrand, B. O. (1999b). *LSS och LASS: stöd och service till vissa funktionshindrade*. Höganäs: Kommunlitteratur AB.
- Dahlberg, K., Dahlberg, H., & Nyström, M. (2008). *Reflective lifeworld research* (2a uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Dunér, A., & Nordström, M. (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman- inom äldre- och handikappomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.
- Dunér, A. & Nordström, M. (2003). *Dilemman i biståndsbedömarnas yrkesutövning*. FoU i Väst, Göteborgsregionens kommunalförbund, Göteborg.
- Dunér, A., & Nordström, M. (2006). The discretion and power of street-level bureaucrats: an example from Swedish municipal eldercare. *European Journal of Social Work*, 9(4), 425-444.
- Engelstad, F. (2006). *Vad är makt?* Stockholm: Natur och Kultur.
- Erera, P. I. (1991). Role conflict among public welfare supervisors. *Administration in social work*, 15(4), 35-51.
- Francis, E. L. (2000). Conflicting bureaucracies, conflicted work: dilemmas in case management for homeless people with mental illness. *Journal of Sociology and Social Welfare*, XXVII (2), 97-112.
- Holme, I-M., & Solvang, B-K. (1997). *Forskningsmetodik- Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, R. (1992). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv förlag.
- Jörg, F., Boeije, R. H., Huijsma, R., de Weert, G. H., & Schrijvers, A. J. P. (2002). Objectivity in needs assessment practice: admission to a residential home. *Health and Social Care in the Community*, 10(6), 445-456.

- Jörg, F., Boeije, R. H., & Schrijvers, A. J. P. (2005). Professionals assessing client's needs and eligibility for electric scooters in the Netherlands: both gatekeepers and clients' advocates. *British Journal of Social Work*, 35, 823-842.
- Kjorstad, M. (2005). Between professional ethics and bureaucratic rationality: the challenging ethical position of social workers who are faced with implementing a workfare policy. *European Journal of Social Work*, 8 (4), 381-398.
- Larkin, M., Watts, S., & Clifton, E. (2006). Giving voice and making sense in interpretative phenomenological analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 102-120.
- Lawler, J. E., & Hage, J. (1973-74). Professional – bureaucratic conflict and intraorganizational powerlessness among social workers. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 1-22.
- Layder, D. (1994). *Understanding Social Theory*. Thousand oaks, California: SAGE Publications.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Maynard- Moody, S., & Musheno, M. (2000). State agent or Citizen agent: two narratives of discretion. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10 (2), 329-358.
- Moore, S. T. (1990). Street-level policymaking: characteristics of decisions and policy in public welfare. *American Review of Public Administration*, 20 (3), 191-209.
- Musil, L., Kubalcikova, K., Hubikova, O., & Necasova, M. (2004). Do social workers avoid the dilemmas of work with clients? *European Journal of Social Work*, 7 (3), 305-319.
- Norman, E., & Schön, P. (2005). *Biståndshandläggare – ett (o)möjligt uppdrag*. Rapport/ Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum (Rapport nr 4), Stockholm.
- Parsons, T. (1991). *The Social System*. London: Routledge.
- Reid, K., Flowers, P., & Larkin, M. (2005). Exploring lived experience. *The Psychologist*, 18 (1), 20-23.
- Riccucci, N. M. (2002). Implementing welfare reform in Michigan: the role of street-level bureaucrats. *Int'l. J. Of Public Admin*, 25 (7), 901-921.
- Scott, G. P. (1997). Assessing determinants of bureaucratic discretion: an experiment in street-level decision making. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1, 35-57.
- Smith, J-A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. London: SAGE Publications.
- Svensson, T. (1992). *Människa, interaktion och social omgivning*. Ekbacken förlag AB.
- Trydegård, G. (1996). Från kommandora till driftchef. En yrkesrolls historia i den sociala omsorgen. I R. Eliasson (Red.), *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen, politiken, forskningen* (ss.151-175). Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 25 januari, 2010, från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>.
- Westlund, P. (2001). *Biståndsboken*. Stockholm: Liber.
- Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Ödman, P-J. (2007). *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Göteborg: Nordstedts.

## 10. Bilaga 1: Missivbrev

Hej!

Vi heter Sara och Sara och studerar på det Beteendevetenskapliga programmet på Mälardalens högskola. Under de följande veckorna skriver vi vår C-uppsats i socialpsykologi. Det vi ämnar studera är biståndshandläggares yrkesroll ur ett socialpsykologiskt perspektiv.

För att kunna genomföra denna studie behöver vi Din hjälp genom att samtala med dig om just Din upplevelse i form av en intervju. Intervjun beräknas ta omkring 50 minuter och kommer att spelas in för att underlätta bearbetningen av resultatet. Inspelningen kommer att raderas direkt efter transkribering. Intervjumaterialet kommer att behandlas konfidentiellt och endast i forskningssyfte. Vi kommer att använda fingerade namn i studien. Deltagandet är frivilligt och din medverkan kan avslutas om du så önskar.

Om du har frågor eller vill ta del av studiens resultat är du varmt välkommen att höra av dig till oss:

Sara Larsson

Tel: X

Mail: X

Sara Larsson

Tel: X

Mail: X

Tack för Din medverkan!

## 11.0 Bilaga 2: Intervjuguide

### **Bakgrundsfrågor**

1. Hur gammal är du?
2. Hur länge har du arbetat som biståndshandläggare?
3. Vad är dina arbetsuppgifter?
4. Har du någon tidigare arbetslivserfarenhet inom yrkesområdet?
5. Har du någon utbildning inom yrkesområdet och i så fall vilken?
6. Vad var det som fick dig att söka tjänsten som biståndshandläggare?

### **Arbetsuppgifter och upplägg**

7. Hur ser arbetsprocessen från biståndsansökan till biståndsbeslut ut i stora drag?
8. Hur upplever du arbetsmängden i förhållande till den tid och de resurser som du har till förfogande för de enskilda fallen?
9. Vilka personliga egenskaper anser du är betydelsefulla för att kunna utöva dina arbetsuppgifter?

### **Arbetsstillfredsställelse**

10. Upplever du att du kan utföra dina arbetsuppgifter på ett för dig tillfredställande sätt? Varför? Varför inte?
11. Upplever du att du befunnit dig i en situation inom arbetet som var svår att hantera? Kan du i så fall beskriva denna situation i stora drag och hur du löste den?
12. Hur skulle du vilja att din arbetssituation skulle se ut? Är det något som du skulle vilja förändra? I så fall vad och varför?

### **Samhällsförankring**

13. Hur ser du på biståndshandläggares roll inom kommunen?
14. Hur upplever du att ditt arbete påverkas av yttre samhälleliga faktorer?

### **Rollkonflikter**

15. Hur ser du på din yrkesroll som myndighetsutövare såväl som i möte med klienter som i allmänhet?
16. Vad upplever du att du bör förhålla dig till i utförandet av dina arbetsuppgifter och i ditt beslutsfattande?

17. Vilka förväntningar upplever du att det finns på dig från klienter och dess anhöriga, organisationen (arbetskollegor och chefer) och samhället i stort?
18. Ang. fråga 17. Vad tror du skapar dessa förväntningar? Upplever du att du har förmåga och resurser till att uppfylla dessa?
19. I vilken utsträckning tänker du på klienternas situation och kring hur ditt beslut kommer att påverka dem? Hur förhåller du dig till det?
20. Hur förhåller du dig till klienter som inte vill ta emot bistånd?
21. Upplever du att det finns motsättningar inom din yrkesroll? I så fall, vilka och varför?
22. Upplever du oenighet mellan organisationens värderingar och dina personliga värderingar? Och i så fall, på vilket sätt?
23. Upplever du att organisationen backar upp dig i dina beslut? Hur gör de i så fall det?
24. Har du upplevt motsättningar mellan olika riktlinjer och visioner/mål inom organisationen? Kan du i så fall beskriva detta. Varför tror du att du upplevde det?

### **Makt och handlingsutrymme**

25. Hur upplever du ditt handlingsutrymme och din möjlighet till självständighet inom organisationen?
26. I vilken utsträckning upplever du att klienten har kunskap om och är delaktig i handläggningsprocessen?
27. Hur ser ett möte med en klient vanligtvis ut? Hur upplever du mötet med klienterna?
28. Vilken roll spelar beaktandet av klienten i beslutsprocessen?
29. Upplever du att du har tillgång till tillräcklig kunskap innan du fattar ett beslut?
30. Upplever du att klienterna har ett grundläggande förtroende för dig, eller präglas relationerna istället mer av misstro? På vilka sätt kan detta visa sig?
31. Känner du att du oftast har en stark övertygelse om vilket beslut som är det rätta att fatta i ett givet fall, eller att du snarare är ofta osäker kring det? Vad bottnar upplevelsen i?
32. Hur förhåller du dig till maktpositionen du har som myndighetsutövare?
33. Har du varit utsatt för hot eller kränkning? I så fall, på vilket sätt? Hur hanterade du det?
34. Upplever du att du får den uppskattning du förväntar dig för det arbete du utför? Hur?
35. Vad tycker du är positivt med ditt yrke?
36. Finns det något som vi inte tagit upp som du anser är viktigt att belysa?