

Kvalitetsutveckling genom erfarenhetsutbyte

Leila Billquist

Kvalitetsutveckling genom erfarenhetsutbyte

Socialbidragsnätverk mellan socialtjänsten
i Ale, Härryda och Partille

© FoU i Väst och Leila Billquist
Första upplagan mars 2001
Layout: Infogruppen GR
Tryckeri: InformTrycket AB, Göteborg
ISBN: 91-89558-02-2

FoU i Väst
Göteborgsregionens kommunalförbund
Box 5073, 402 22 Göteborg
e-post: fou@gr.to

Innehåll

| | |
|---|----|
| 1. Socialbidragsnätverket – dess syfte och arbetsform | 7 |
| Inledning | 7 |
| Riktlinjer och arbetsform | 8 |
| Praktiska genomförandet | 9 |
| Rapportens syfte, framväxt och uppläggning | 11 |
| 2. Nätverksgruppernas arbete och diskussionsområden | 13 |
| Kommunernas socialbidragsenheter och socialsekreterarnas arbetsförutsättningar – likheter och skillnader | 13 |
| Gruppernas första träffar | 16 |
| Axplock från gruppdiskussionerna | 20 |
| Sammanfattning av nätverksgruppernas diskussioner och arbete | 24 |
| 3. Centrala teman i nätverksgruppernas diskussioner | 29 |
| Rummet och tiden | 29 |
| Uppdraget och politikernas roll | 32 |
| Samverkan | 34 |
| Att arbeta med långtidsarbetslösa | 35 |
| Yrkets status | 37 |
| 4. Socialbidragsnätverkets betydelse – reflektioner och upplevelser | 39 |
| Personliga synpunkter och reflektioner | 39 |
| Några röster från de personliga reflektionerna | 40 |
| Övriga synpunkter – Utvärderingsfrågorna | 45 |
| Ytterligare några röster | 49 |
| 5. Avslutande kommentarer | 51 |
| Efterord av Elisabeth Hajtowitz | 55 |
| Referenser | 59 |
| Bilaga: Utvärderingsfrågor | 61 |

Socialbidragsnätverket – dess syfte och arbetsform

Inledning

Socialbidragen och dess hantering var den del av socialtjänstens verksamhet som i stort sett under hela 1990-talet allt mer hade uppmärksammats i samband med den ökade arbetslösheten och den offentliga sektorns ekonomi. Kostnaderna för utbetalda socialbidrag hade ökat kraftigt liksom antalet bidragshushåll (Billquist 1999). I flertalet kommuner fördes diskussioner kring hur dessa kostnader kunde minskas och arbetet förbättras.

Under våren 1999 tog två socialchefer, oberoende av varandra, från Ale respektive Partille kommun kontakt med FoU i Väst för att se om man på något sätt skulle kunna arbeta med frågor kring socialbidraget och dess hantering. I Partille hade politikerna gjort en översyn av verksamheten och bl.a. tittat på det faktiska kostnadsutfallet för ekonomiskt bistånd. I de båda kommunerna hade förts diskussioner kring varför kostnaderna kan skilja sig så påtagligt mellan kommuner och varför arbetet med och organiseringen av ekonomiskt bistånd kan se så olika ut från kommun till kommun. Frågor som väcktes ur dessa diskussioner var om det fanns andra sätt att utföra arbetet på, fanns det andra metoder för socialbidragshanteringen. Tankar på ett erfarenhetsutbyte med andra kommuner började växa fram. Skulle socialsekreterare från olika kommuner kunna ge varandra kunskaper som ledde till en utveckling och förändring av arbetet och dess organisering? Vad kunde man lära genom att få tid att reflektera över egen och andras vardagspraktik? Hos personalen fanns långvarig erfarenhet och mycket kunskap kring arbetet med socialbidrag, ”en kunskap som bara de som finns i verksamheten känner till” (Nordström 2000, s 3). Hur kunde denna kunskap tas till vara?

Vid de båda socialchefernas kontakter med FoU i Väst framfördes ett starkt önskemål om att Härryda kommun, som bl.a. sänkt sina kostnader för ekonomiskt bistånd och förändrat sitt arbetssätt, skulle vara en av de kom-

muner som deltog i ett erfarenhetsutbyte. Från Härrydas sida var man intresserad av att delta i ett kunskapsutbyte då "man lätt kan bli hemmablind".¹ Man ville både lära sig mer och bidra med något till de andra kommunerna. Alla tre kommunerna var överens om att det vore spännande att tillsammans med en forskare få utbyta erfarenheter och på så vis tydliggöra kunskap och utifrån den kunskapen finna nya lösningar för det framtida arbetet. Ur dessa inledande kontakter växte ett socialbidragsnätverk fram mellan de tre kommunerna; ett nätverk där utbytet av erfarenheter skulle kunna tydliggöra och utveckla arbetet som utförs när det gäller ekonomiskt bistånd.

Riktlinjer och arbetsform

Det finns många olika former och metoder för att arbeta med kunskaps- och kvalitetsutveckling. En form, som bl.a. använts i ett annat sammanhang inom FoU i Väst (se Nordström op. cit.), är FoU-cirkeln där praktiker och forskare tillsammans utifrån olika teman diskuterar och reflekterar över aktuell forsknings relevans för det vardagliga arbetet. Ytterligare en form för kunskaps- och kvalitetsutveckling, som under de senaste åren allt mer har använts inom socialtjänstens område, är kollegiegranskning. Detta är en metod för utvärdering, som syftar till att man i dialog med andra skall finna fram till vad som kan förändras och förbättras i det dagliga arbetet, där utvärderingen varken sker ovanifrån eller underifrån utan från sidan (se Westlund 1998:2).

Vilken arbetsform för kvalitetsutveckling som socialbidragsnätverket mellan de tre kommunerna Ale, Härryda och Partille skulle ha diskuterades fram vid ett möte mellan socialchefer, enhetschefer och representanter för FoU i Väst. Man ville gärna pröva en annan metod än de ovan skissade. Vid mötet växte följande riktlinjer för arbetet fram: Socialbidragsnätverket skulle utgöras av tre grupper om sex deltagare, två socialsekreterare från vardera kommun som arbetade med socialbidrag. Varje grupp skulle träffas tre timmar vid sex tillfällen med ungefär tre veckors mellanrum. De tre grupperna skulle inte träffas parallellt utan efter varandra. När en grupp hade träffats sex gånger skulle en överlämning/återföring till nästa grupp ske osv. Lokaler skulle tillhandahållas av FoU i Väst som också skulle bistå med en forskare vars uppgift skulle vara att observera, dokumentera samt att hjälpa grupperna att problematisera och reflektera över sitt arbete.

Gruppernas arbete skulle ha en viss innehållsmässig struktur, dvs. del-

¹ Citat från enhetschef i samband med introduktionsföreläsning.

tagarnas erfarenhetsutbyte skulle knytas till något tema som var centralt för socialbidragshandlingar. Följande teman diskuterades fram och föreslogs av chefspersonerna:

- ingången, dvs. hur kommer socialbidragsmottagarna till socialbyrån, hur fungerar tidsbeställningen, hur organiseras det första mottagandet, vart tar klienterna sedan vägen (slussnings- och sorteringsmekanismer)
- bemötandet, hur bemöts klienterna – hur uppfattar klienterna att de blir bemötta
- uppdraget, dvs. vad är det för uppdrag som socialsekreterarna i ekonomi-/försörjningsenheterna har.

Vid ett uppföljningsmöte med cheferna senare under hösten föreslogs ytterligare ett möjligt tema för nätverksarbetet:

- hur arbetar man med långtidsarbetslösa som är beroende av socialbidrag.

Varje grupp skulle få välja något av dessa teman.

Nätverkets arbete skulle dokumenteras och avrapporteras i en skriftlig rapport. Denna rapport skulle inte enbart bygga på de observationer och den dokumentation som jag i min roll som dokumentatör gjort utan också på deltagarnas egna reflektioner. Varje deltagare skulle efter avslutad grupp skriva en A4-sida med sina reflektioner över vad gruppen/nätverket hade gett dem i sin yrkesutveckling, vad gruppen tillfört den egna arbetsgruppen och arbetsplatsen. Det var dessutom viktigt att alla socialsekreterare kände till nätverket och dess arbete. Gruppdeltagarna skulle därför kontinuerligt försöka återföra något av diskussionerna till sina arbetskamrater. Socialbidragsnätverket skulle också inledas med en gemensam introducerande föreläsning som riktade sig till samtliga anställda inom socialbidragsenheterna. Vid detta tillfälle skulle socialsekreterarna också ges möjlighet att ställa frågor och komma med synpunkter på det framtida erfarenhetsutbytet. På samma sätt skulle också gruppernas totala erfarenheter återföras till kollegorna efter avslutad nätverksarbete.

Nätverksarbetet kan betraktas som en FoU-cirkel med en något annorlunda struktur och arbetsform än den ovan nämnda (se Nordström op. cit.).

Praktiska genomförandet

Deltagarna i nätverksgrupperna har utsetts av respektive förvaltning. På varje socialförvaltning ombads socialsekreterarna/ekonomihandläggarna att anmäla till sin arbetsledare om de var intresserade av att delta. Några av deltagarna har direkt tillfrågats av sina chefer. I en av kommunerna har

lottdragning mellan två intresserade socialsekreterare använts. De flesta av deltagarna var mycket intresserade av att delta och anmälde sig ganska snabbt medan andra haft ett "ljumt" intresse. Några av deltagarna har ganska sent blivit tillfrågade av sin arbetsledare då den som egentligen skulle ha deltagit i gruppen fått annan anställning eller andra arbetsuppgifter. Andra har tillfrågats då man från arbetsplatsen ville ha med någon som arbetat länge inom verksamheten. En deltagare upplevde att hon var mer eller mindre "beordrad" eller "övertalad" att delta i gruppen fast hon egentligen inte ansåg sig ha tid.

Från början var tanken att socialbidragsnätverket skulle omfatta tre grupper, men det kom endast att omfatta två grupper då antalet socialsekreterare på den ena socialförvaltningen genom förändrade förhållanden inte var så många att nya deltagare skulle kunna ingå i en tredje grupp. Totalt har elva socialsekreterare deltagit. I första gruppen deltog Marianne Frösemö och Ruth Nielsen från Ale, Anna-Lena Wallin och Anita Stjernfeldt från Härryda samt Annette Lundgren och Susan Garis från Partille. I den andra gruppen deltog Johanna Thorn från Ale, Gunilla Isacson och Ing-Britt Westergård från Härryda samt Annika Rosenlund och Anders Lind från Partille. Att antalet enbart blev fem i den andra gruppen beror på att den socialsekreterare från Ale som skulle deltagit slutade sin anställning. Ersättaren har p.g.a. sjukdom inte kunnat delta mer än i en träff.

Samtliga deltagare är socionomer. Endast ett fåtal är relativt nyutbildade med ett par års erfarenhet av arbete med ekonomiskt bistånd. De flesta har tagit sin examen under 1990-talets första hälft. Det finns också deltagare med fortbildning av olika slag och med mer än 20 års erfarenhet av socialt arbete. Erfarenheten av arbete med ekonomiskt bistånd varierar bland deltagarna från tre till drygt tjugo år. Deltagarnas förväntningar på nätverksarbetet skiljer sig något mellan de båda grupperna. I den första gruppen är man övervägande positiv även om några inte har några speciella förväntningar utöver att det skulle bli intressant och spännande. En deltagare ser sitt deltagande som en möjlighet att få distans till sitt arbete och genom idéer från de övriga kunna få hjälp att förändra sin arbetssituation. För en annan av deltagarna var ett nätverksarbete positivt då det skulle ge möjlighet "att få inblick i hur andra socialsekreterare trots ärendetyngden försökte ge sina klienter bästa möjliga service och hur deras organisationer var sammansatta". Men för denna deltagare liksom för några andra måste man noga överväga om man hade utrymme för att delta. Tidsaspekten och arbetsbelastningen var av central betydelse i övervägandet om deltagande. I den andra gruppen varierade förväntningarna från att man inte alls hade några eller att de inte var "speciellt höga" då man "inte riktigt visste vad det hela

gick ut på” till att det skulle bli ”spännande att få utbyta tankar”, att få möjlighet att samtala om frågor som berör ens arbete, att få veta mer om hur man arbetar med försörjningsstöd i andra kommuner, att kunna jämföra med det egna arbetssättet samt att få tips och idéer. Även för några av deltagarna i denna grupp har den ”tidspressade arbetssituationen” noga övervägts innan man accepterat ett deltagande och vissa farhågor funnits om att man skulle ”få ytterligare uppgifter”. I efterhand konstaterar dock en deltagare att ”det inte varit särskilt tidskrävande”.²

Då de tre kommunerna organiserat sitt arbete med socialbidrag på olika sätt har i grupperna ingått socialsekreterare som representerat mot-tagningsenhet dit alla slag av ärenden kommer innan de eventuellt slussas vidare till ett av två distrikt, försörjningsenhet, flyktingenhet och ekonomi-enhet utan någon specialisering.

Det var tänkt att nätverksträffarna skulle äga rum i GRs³ lokaler i Göteborg men redan vid den första gruppens första träff bestämdes att vi skulle förlägga träffarna till varandras arbetsplatser för att på ort och ställe få en direkt upplevelse av arbetsmiljön och för att se vilka ”signaler” den fysiska miljön ger till de besökande. Att alternera mellan arbetsplatserna visade sig bli mycket uppskattat och gav upphov till många diskussioner om ”rum-mets” betydelse för mötet (se s 29).

Rapportens syfte, framväxt och uppläggning

Syftet med föreliggande rapport är tvåfaldigt; dels att beskriva en process och tydliggöra den erfarenhetsbaserade – ”den tysta” – kunskapen för att påverka kommunernas utveckling av arbetet med ekonomiskt bistånd, dels att granska metoden att arbeta med kunskapsutveckling, vilket har ett värde för FoU i Västs fortsatta arbete.

Observationsanteckningar har förts vid varje tillfälle då min roll, som tidigare nämnts, bl.a. varit att vara dokumentatör. Dessa anteckningar har sedan renskrivits och reflektioner lagts till. Centrala teman som diskuterats har lyfts fram för att i görligaste mån återföras till gruppen vid nästa träff. Ur observationsanteckningarna har ett antal återkommande teman utmejslats som återges i rapporten för att spegla gruppernas arbete och diskussioner. Det är teman som kan sägas vara av stor vikt för arbetet med ekono-

² Citaten är hämtade från deltagarnas utvärderingar/reflektioner

³ GR = Göteborgsregionens kommunalförbund

miskt bistånd och som speglar socialarbetarnas vardagspraktik.

Rapporten bygger till stor del på observationsanteckningarna, men också på de reflektioner som deltagarna skriftligen bidragit med. Eftersom vi delvis prövade en ny form för arbetet med kunskaps- och kvalitetsutveckling genom erfarenhetsutbyte var det också viktigt att deltagarna och chefspersonerna fick uttala sig om arbetsformen som sådan och om erfarenhetsutbytet bidragit till en utveckling av det praktiska sociala arbetet. Ett antal utvärderingsfrågor utarbetades i samråd med Elisabeth Hajtowitz, FoU-chef, som efter att båda grupperna avslutats tillsändes deltagare och chefer (bil. 1 o. 2). Dessa kommentarer finns också med i rapporten. Dokumentationen har huvudsakligen inriktats på vad som framkommit vid de olika gruppträffarna och på deltagarnas upplevelser och synpunkter. Som dokumentatör har jag inte i någon större omfattning gått utöver detta genom att, för att använda Westlunds ord (op. cit., s 23), ”redogöra för andra praktiker och/eller annan litteratur”.

Ett första utkast till manus baserat på ovanstående material arbetades fram och skickades för granskning till både chefspersoner och nätverksdeltagare. Utkastet diskuterades sedan på, dels ett möte planerat för involverade chefspersoner, men där endast en chefsperson deltog, och, dels på ett möte där flertalet nätverksdeltagare deltog (åtta av elva).⁴ De synpunkter som då framkom har arbetats in i texten och det slutliga manuset tog därefter sin form. I detta ingår ett kapitel som behandlar de båda gruppernas arbete och diskussionsområden. Därefter följer ett kapitel där några centrala teman och reflektioner kring dessa särskilt lyfts fram; reflektioner som framkommit under diskussionerna eller som funnits med i de personliga reflektioner som nätverksdeltagarna lämnat in efter gruppens avslutande. Det fjärde kapitlet återger deltagarnas upplevelser och vunna kunskaper av att ha deltagit i erfarenhetsutbytet. Framställningen avslutas med kommentarer och slutsatser kring nätverket och dess arbetsform. Med hänsyn till socialsekreterarna/gruppdeltagarna har i samband med de citat som används i texten deras namn inte angivits.

⁴ Skriftliga synpunkter (se utvärdering kap 4) hade inkommit från de två chefspersonerna i Ale.

2. Nätverksgruppernas arbete och diskussionsområden

För att åskådliggöra gruppernas arbete och min roll beskrivs här ganska utförligt några av gruppernas träffar. Exempel ges också på de olika problem eller frågeställningar som väckts och diskuterats under grupprocessernas gång. Några teman kommer att fördjupas i nästa kapitel. Innan gruppernas arbete och val av teman presenteras görs en kort beskrivning av hur de involverade kommunerna organiserat sin individ- och familjeomsorgsverksamhet framför allt sina socialbidragsheter. De likheter och skillnader som visat sig finnas mellan de tre kommunerna avseende arbetets organisering och förutsättningar lyfts också fram i detta inledande avsnitt. Läsaren kommer på så sätt att få samma inblick i de olika organisationerna som nätverksdeltagarna fått då grupperna vid de första träffarna beskrivit sina organisationer.

Kommunernas socialbidragsheter och socialsekreterarnas arbetsförutsättningar – likheter och skillnader

Ale är en kommun med ungefär 25 000 invånare. Kommunen har i dag en centraliserad organisation. Man har slagit samman fem kommundelar för att bl.a. nå bättre samsyn och samordning. All social verksamhet är nu samlad på ett och samma ställe och finns på vård- och omsorgskontoret i Nödinge, kommunens centralort. Organisationen bygger på en målgruppsindelning där man har en ekonomi- och flyktingenhet, numera kallad försörjnings- och flyktingenhet, en barn- och familjeenhet samt en vuxenenhet. För varje enhet fanns en metodutvecklare. Diskussioner fördes om inte dessa tjänster skulle göras om till enhetschefer, vilket också har skett. För personalen inom ekonomienheten skulle det kännas skönt ”att ha någon i ryggen”, dvs. att ha

någon bakom sig, då man fattade sina beslut. Inom försörjnings- och flyktingenheten arbetar 15 socialsekreterare, varav två är arbetsmarknadshandläggare till vilka i stort alla personer utan jobb remitteras, åtminstone alla under 25 år. Under den tid som nätverksarbetet pågått har vissa förändringar skett när det gäller organiseringen av försörjningsenheten. T.ex. har vuxenenheten tagit över alla ekonomiärenden där missbruksproblematik finns och alla arbetsrelaterade ärenden sköts numera helt av arbetsmarknadshandläggarna. Kvar hos försörjningsenheten blir, vilket sägs med ett skämtsamt tonfall av en av gruppdeltagarna, "de psykiskt sjuka och förtidspensionerade". Man har också förändrat sin ärendefördelning där datumfördelningen frångåtts och ärendefördelningen istället sker efter arbetsbelastning. Att ha datumfördelning av ärenden kan innebära, menade man, "ett ohejdat inflöde". Samtliga nya ansökningar (tidsbeställningen) tas numera emot av en person och slussas därefter vidare till någon av socialsekreterarna. Numera finns också uttalat att varje socialsekreterare inte skall ha mer än fyra nybesök per månad. På så sätt vill man "minska ärendestocken".

Härreda kommun har ca 30 000 invånare. Organisationen är specialiserad efter målgrupper: en ekonomienhet (sju socialsekreterare, en socialsekreterare och en assistent arbetar med flyktingärenden), barn och ungdomsenhet samt en vuxenenhet. Inom ekonomienheten har man ingen specialisering. Man diskuterar däremot att införa en mottagningsgrupp. I Härreda är inte hela verksamheten placerad under ett och samma tak, vilket ibland försvårar kontakterna mellan de olika arbetsgrupperna. För Härreda är ett mått "att ha klienten i centrum". Mycket tid läggs därför ned på den första kontakten – det första mötet – med klienten.

I Partille kommun bor ca 33 000 invånare. När det gäller individ- och familjeomsorgsverksamheten infördes en ny organisation januari 1999. Funktionsorganisationen frångicks och istället infördes en mottagningsgrupp (en enhetschef, sex socialsekreterare) och två distrikt. Till mottagningsgruppen kommer alla slag av ärenden. Antingen avslutas ärendena här eller slussas vidare till något av de två distrikten. Ärendena kan behållas längst i tre månader på mottagningsgruppen. I de två distrikten arbetar man också med alla slag av ärenden, men det finns en specialisering även om man "har tankar på breddning". Socialsekreterarna skall inte bara arbeta med t.ex. ekonomiskt bistånd utan även ha andra slag av ärenden. Som policy har man i Partille att klienten max får ha två socialsekreterare. Detta innebär att man ofta samarbetar och att man på så sätt försöker överbrygga de olikheter i synsätt som kan finnas mellan olika arbetsgrupper/specialister när det gäller klientarbetet. I Partille finns också en resursenhet för barn- och ungdoms- samt missbruksärenden. Det finns också en stab med bl.a. metodutvecklare

för familjerättsärenden, barn- och familjeärenden. I distrikten arbetar 15–16 personer och ärendena fördelas efter datum. Distrikten är lokalmässigt placerade i samma byggnad. Varje distrikt har en chef – alla, oberoende vad slags ärenden/problem man arbetar med, har en och samma chef, vilket har gjort att "samsynen" blivit bättre och gett större förståelse för varandras arbete. En flyktingmottagning finns också som kan sägas vara "ett distrikt i sig" och här arbetar man med "allt". Även dessa handläggare är placerade i samma byggnad som distrikten – i kommunhuset.¹

Hur kommunerna valt att organisera sin verksamhet skiljer sig åt, men huvudprincipen för kommunerna tycks vara, vilket också varit trenden överlag inom socialtjänsten under 1980- och 1990-talet (Lundström & Sunesson 2000), att ha en specialiserad och målgruppsinriktad organisation även om grad av specialisering skiljer sig åt. Ale är den kommun som har den mest uppdelade och specialinriktade organisationen när det gäller arbetet med försörjningsstöd. Hur kommunerna valt att organisera sin verksamhet får konsekvenser för både socialsekreterare och klienter. När det gäller socialsekreterarna påverkar det såväl deras arbetsbelastning som variationen av arbetsuppgifter. "Att ha allt kan vara splittrande", som några av gruppdeltagarna uttrycker sig, och svårt då det bl.a. innebär att man måste hålla ett "stort kontaktnät gående". Man vill också utifrån eget intresse kunna "fördjupa sig i något". Men en allt för hög grad av specialisering kan påverka och motverka "samsynen" i målsättningen för arbetet med klienten (Minuchin et al. 1998) – "den andra parten kan bli ett problem" – vilket man försökt förebygga i Partille genom att en klient får ha max två socialsekreterare (se ovan). För klienterna innebär det dessutom en osäkerhet vad avser "slussning och sortering", dvs. vart klienterna skall vända sig och till vilka "rum" i det organisatoriska huset som de äger tillträde till (Billquist 1999).

Arbetsvillkoren skiljer sig åt mellan de tre kommunerna – t.ex. vad avser delegationsbestämmelser, tillgång till metod- respektive processhandledning och i hur kommunikationen ser ut mellan tjänstemän och politiker; vem som har den faktiska kontakten – chefspersoner eller socialsekreterarna själva (vem är föredragande i utskotten). När det gäller delegationsbestämmelserna har man som socialsekreterare i Ale rätt att t.ex. fatta beslut om hyresskulder för innevarande månad plus två. Medan man i Partille enbart får fatta beslut om innevarande månad därefter är det chefen som beslutar. I Ale har socialsekreterarna en högre delegationsrätt än i de två övriga kommu-

¹ Citat hämtade från observationsanteckningarna. Om inget annat anges är fortsättningsvis citaten hämtade från observationsanteckningarna eller från deltagarnas reflektioner.

nera. När det gäller handledning fanns t.ex. i Partille när nätverket startade ingen metodhandledning för socialsekreterarna i ekonomienheten (vilket numera finns). Att inte ha handledningsresurser var något man saknade. I Härryda är det arbetsledaren som är föredragande inför politikerna. Medan socialsekreterarna i Ale själva är föredragande och detta gör att de gärna vill, som det uttrycks i gruppen, "prata för sin klient".

Arbetsbetsbelastningen varierar avsevärt mellan socialsekreterarna i de tre kommunerna. T.ex. har en av deltagarna från Ale 118 pågående ärenden på sin tjänst (hösten -99), den andra deltagaren har 80 (ej heltidstjänst). I Partille ligger ärendetalet på mellan 80–100 medan det i Härryda är betydligt lägre, ca 40. Hur är detta möjligt? Hur har man gått tillväga för att få ned ärendetalet? Hur Härryda har förändrat sitt arbetssätt är något som gruppen återkommer till (se s 18, 20) och de kommer också att få ta del av en utvärderingsrapport som en av gruppdeltagarna gjort (Petersson & Stjernfeldt 1995). Nämnas kan att man idag i Ale fått ned ärendetalet; den socialsekreterare som när nätverket startade hade 118 pågående ärenden har idag (okt. 2000) ca 40 ärenden på sin tjänst. Antalet ärenden har förändrats på grund av förändrad konjunktur (lägre arbetslöshet), men också ett långsiktigt arbete med klienterna har gett resultat.

De tre kommunerna skiljer sig också åt vad avser socioekonomisk struktur – Ale är ett brukssamhälle och är inte på samma sätt som de båda andra kommunerna "en förort eller sovstad" till Göteborg, Härryda är en inflyttningkommun där populationen utgörs av "medelklassen", medan Partille har "stora klasskillnader" – och vad gäller hur andra myndigheter inom kommunerna organiserat sin verksamhet och hur samarbetet med olika kringresurser fungerar. Socialbyråns beroende av omgivningsfaktorer har belysts vid olika tillfällen i grupperna (se t.ex. s 23).

Gruppernas första träffar

Grupp 1 träffas första gången direkt efter den introducerande föreläsningen som ägde rum den 19 augusti 1999. Temat för föreläsningen var "klientarbetet i ekonomiärenden" och byggde på avhandlingen "Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet" (Billquist op. cit.). Redan denna föreläsning väckte en del frågor och funderingar inte minst kring socialbyrån och dess fysiska miljö. Att båda grupperna beslutade sig för att förlägga träffarna till varandras arbetsplatser har säkerligen sin upprinnelse från de diskussioner kring "rummets" betydelse som fördes under föreläsningen.

Gruppträffen inleds med att jag, efter det jag hälsat alla välkomna, säger

att min roll egentligen inte skall vara gruppleadarens, men att "jag kanske får hålla lite mer i uppläggningsen i dag". Alla är positiva till detta och någon ger också uttryck för att "du kan väl fortsätta med att vara gruppleadaren". Senare under denna första gruppsession pratar vi mer i detalj om mitt uppdrag och min roll samt lite "formalia" kring gruppen. Vi enas också om tider för våra fortsatta träffar och var vi skall träffas.

Vid min inledning föreslår jag att vi börjar med en presentation och också talar om de förväntningar man har på gruppen och nätverket. Vi går laget runt och redan under denna inledande presentation kommer en del frågeställningar upp som vi kommer att återkomma till vid de andra träffarna. Två deltagare berättar t.ex. om de stora kostnadsökningar som skett när det gäller ekonomiskt bistånd. Något som politikerna ställt sig skeptiska till och som gjort att socialsekreterarna i sin tur upplevt att de och professionen ifrågasätts. Detta känner man inte riktigt igen från en av de andra kommunerna där de upplever att de "har politikerna med sig", där politikerna "lyssnar till och litar på dem". Gruppdeltagarna uppehåller sig vid politikerna och deras roll, men går i det här skedet inte djupare in på området utan fortsätter att prata om hur man ser på sitt arbete. Att ha klienten i centrum är viktigt, likaså bemötandet. Oftast är ansökan om ekonomiskt bistånd ingången till byrån – det är dit man i första hand vänder sig då man behöver någon form av hjälp – bemötandet blir därför centralt. En av deltagarna tar upp frågan om hur det kan komma sig att en klient kan gå osedd genom byrån under flera års kontakt – "varför såg man inte?". Kan en orsak vara att man så ofta byter handläggare? Många gånger är detta också en följd av omorganisering. Här följer en intensiv diskussion och exempel ges på hur viktig kontinuiteten och relationen är i ett förändringsarbete (se t.ex. Bernler & Johnsson 1988).

Diskussionen förs över till hur deras aktuella arbetssituation ser ut och följande bild växer fram när det gäller Ale kommun: varje dag träffas hela ekonomigruppen en halv timma för att prata om dagens arbete, varje tisdag mellan kl. 10–15 har man en träff där man diskuterar metod, arbetsläge och etik, på eftermiddagen har man ärendegenomgång. I denna deltar inte de på flyktingenheten. Socialsekreterarna har, som tidigare exemplifierats, en hög delegationsrätt men man vill ändå gärna diskutera ärendena tillsammans. Detta föranleder gruppen att komma in på en diskussion om vad det betyder för klienten att ärendet skall "dras i gruppen" och jag ställer frågan om detta inte blir mystifierande för klienten – vad händer där? En av deltagarna berättar hur och vad hon säger till klienterna – hur hon motiverar att det skall "dras i gruppen". Alla menar att de får klienternas sanktion för att "dra det i gruppen" men man måste vara tydlig. Gruppen kommer in på hur man arbe-

tar med ekonomiskt bistånd – hur lägger man upp samtalen, när talar man om ekonomin, vad handlar samtalet mer om, motivation ... Frågeställningen ”vad är deras uppdrag” väcks. Skall de endast vara administratörer eller skall de också arbeta med stöd och förändring?

Diskussionen glider över till hur dokumentationen sker när det gäller klientärenden. Låter man klienten läsa? Det är en av deltagarna, som läst min avhandling, som frågar hur de andra gör. Alla skriver allt själv och man stämmer av med klienten, men ingen skickar hem någon ekonomisk utredning till klienterna. Under besöksamtalet upprepar man successivt för klienten och i slutet av samtalet summeras vad man kommit fram till. På det här sättet får klienten delaktighet och insyn i arbetet. En reflektion som kan göras är om detta är tillräckligt för att klienten verkligen skall uppleva delaktighet. Tidigare forskning har visat att klienterna inte alltid har ”kunskap om rättigheter och möjligheter som kan stärka deras ställning” (Hermodsson 1998 s 170). En stor andel har inte heller insyn i det som rör deras egna förhållanden eller upplever att de varit delaktiga i t.ex. upprättandet av arbetsplaner (Bernler & Johnsson 1995).

I gruppen orienterar man varandra om sina arbetsvillkor, arbetsrutiner och vilka blanketter som används. Diskussioner förs kring vad ett nybesök är och vad som skall ses som ett informationssamtal, vem skall registreras och vem skall inte. Sammanfattningsvis kan sägas att gruppen så här långt diskuterat arbetssituationen, administrativa rutiner men också börjat beröra arbetets målsättning. Gruppen enas i detta skede att huvudtemat för deras fortsatta nätverksarbete och diskussioner skall vara – ”Vad är uppdraget? Och vad är målet?” – och som en underrubrik finns ”Kan klienten i centrum komma att kollidera med budgeten?”.

Vid de presentationer som gjorts av de olika deltagarna har bl.a. arbetsbelastningen diskuterats och gruppen återkommer till Härryda och hur de har kunnat förändra sitt arbete. Här arbetar man, berättar en av deltagarna, mycket med motivationsarbete och att hitta individuella lösningar för klienterna. Man har aktivt arbetat på att förändra förhållningssättet; man skall vara erbjudande. Var och en har fått tänka efter vad detta innebär. I gruppen tas upp att man i jobbet med klienterna inte bara skall se till det svåra, problemen, utan även försöka se resurser och det positiva. Diskussionen glider över på att man måste ha en metod eller metoder. Här, för att ge ett exempel på hur jag försöker problematisera, ställer jag frågan vad är metod och vilka metoder finns i ekonomihandläggningen. I Ale driver man arbetslinjen. En av deltagarna menar att metod för henne är att se individen, för en annan deltagare är begreppet isomorfi centralt. Metod handlar om, menar en gruppdeltagare, att medvetet reflektera över mötet och återkoppla

till klienten "hur vi skall gå vidare". Men det tycks vara väldigt olika premisser för de i nätverket ingående socialsekreterarna. För en del av dem är det "bara att jobba på". Det finns ingen tid för reflektion.

Ett önskemål uttrycks tydligt i gruppen, att de också vill att arbetet i nätverket skall "höja statusen för ekonomigrupperna". Efter lite diskussion kring hur ekonomigruppernas ställning är inom organisationerna – ett tema som vi återkommer till (se t.ex. s 21) – avrundas den första träffen. Stämningen har känts glad och positiv.

Grupp 2 träffas första gången direkt efter den återföring som första gruppen gör i februari 2000. Vi småpratar lite om den återföring som varit innan vi inleder med att var och en presenterar sig och sina förväntningar. För en av deltagarna var det egentligen först i dag, dvs. vid återföringen, som hon fått mer information om nätverket. I samband med presentationen framkommer också hur man ser på och upplever sitt arbete och sin arbetssituation. En av deltagarna säger att hon upplever jobbet som stressigt och att det ibland är svårt att hantera. Andra håller med om detta och en deltagare säger att hon känner att hon "kanske inte riktigt har tid" att delta i nätverket. "Det är så mycket som pressar på". Men det finns ett nyfiskt intresse bland deltagarna framför allt att få höra hur de andra arbetar och att kunna "delge varandra vad man tänker".

Gruppen återkommer till något som den första gruppen berättat om; nämligen att man i Ale har börjat "vikta ärenden". Man vill höra mer om detta. I Ale har gjorts en uppskattning av "tyngden" i klientärendena. De har delats in i tre kategorier: enkla, medeltunga och tunga ärenden. Med enkla eller lätta menas klienter som besöker byrån högst en gång per månad. Det handlar om förenklad handläggning (få besked, enstaka samverkanspartners). På dessa ärenden läggs inte ned mer tid än en timma per månad. Med medeltunga ärenden menas att här krävs fler kontakter (oftast två besök per månad), fler beslutstillfällen, flera samverkanspartners (kanske fyra per månad). Dessa ärenden har man uppskattat kräver två timmars arbetsinsats per månad. Slutligen är de tunga ärendena de där man har minst tre-fyra kontakter (besök) per månad. Detta är ärenden som skapar hög ångest hos både socialsekreterare och klient. Viktningen av ärenden har inneburit att socialsekreterarna inte skall ha alltför många av kategorin "tunga". På det här sättet har socialsekreterarna kunnat avlastats och det har också blivit ett bättre samarbete. Viktningen av ärenden diskuterades också i grupp 1 där det bl.a. ifrågasattes om man överhuvudtaget kunde göra en sådan indelning. Hur väger man in var och ens upplevelser? Upplever alla samma saker som svåra eller tunga? I samband med viktningen har man vägt in t.ex. egen livssituation, hot om våld m.m. En reflektion som kan göras är vad denna

”viktning” av ärenden innebär för klienten. Kommer klienten att se sig som ”tung” eller ”lätta” ärenden? Hos människor finns en tendens att omforma sig själv i riktning mot de etiketter de får eller ”snarare mot de synsätt och sociala strukturer som dessa representerar ” (Framme 1998 s 315, Billquist op. cit.).

Efter de inledande presentationerna fortsätter gruppen att diskutera kring vilket tema som gruppen skall arbeta utifrån. Jag redogör för de teman som chefsgruppen föreslagit – ingången, bemötandet och långtidsarbetslösa (långtidsberoende) klienter – och för tankarna kring min roll. Gruppen menar att bemötandet kommer in i många frågor, att arbetssituationen skulle vara intressant att diskutera, men också vad man väljer att se i sitt arbete. Här glider diskussionen över till organisationen och vilka förutsättningar den ger; skall det t.ex. finnas fast telefontid eller inte. Kanske skulle det vara en större flexibilitet? Något som också diskuterats i grupp 1.

Gruppen enas inte om något tema denna gång. De vill avvakta tills att alla är med i gruppen (två saknas vid denna träff). En av deltagarna menar att vi kanske skulle fokusera mer än vad den förra gruppen gjort. De vill gärna få idéer som de kan ta med sig. Kanske skall vi ha olika teman för varje gång? Ett förslag till tema är ”samverkan” – hur skall man arbeta med andra myndigheter, är sekretessen ett hinder, hur samverkar man t.ex. kring utförsäkrade? Samverkan kommer att bli ett område som gruppen ofta återkommer till under sina diskussioner.

Innan gruppen avslutar sin första träff bestäms tider och mötesplatser för de övriga gångerna. Även denna grupp bestämmer sig för att träffas hos varandra. Gruppen har nog påverkats av grupp 1’s positiva förmedling av sina upplevelser av att ha sett varandras ”miljöer”.

Axplock från gruppdiskussionerna

För att ytterligare belysa gruppernas arbete och diskussioner ges här ytterligare exempel från några av träffarna.

Vid grupp 1’s andra träff berättar deltagarna vad man återfört till sina arbetskamrater. Som tidigare nämnts finns ett stort intresse för det förändringsarbete som gjorts i Härryda och man vill veta mera. Det var i början av 1990-talet som förändringsarbetet påbörjades. Bland socialsekreterarna fanns en lång erfarenhet men man tyckte inte att kunskaperna kom till någon nytta. Man ville pröva något nytt och man kunde ”bara få det bättre”. Nya tankar och influenser växte fram. Socialsekreterarna kunde i siffror visa att det de ville göra var en framkomlig väg (bl.a. lägga ned mer tid på första besöket/samtalet, klienterna skulle få en besökstid inom en vecka, hög kva-

litet i "mötet", ge erbjudanden – ha en "erbjudandeinställning"). I förändringsarbetet hade man stöd från såväl politiker som chefer. För att kunna förändra sitt arbete var det också viktigt att få fram klienternas uppfattning och bild av t.ex. bemötandet och hjälpen. En enkätundersökning genomfördes som sedan kontinuerligt återkommit där formuläret successivt utvecklats allt efter de synpunkter och reaktioner som inkommit (för mer detaljer kring förändringsarbetet hänvisas till Petersson & Stjernfeldt 1995).

Förändringsarbetet, som genomförts i Härryda, skärskådades av gruppdeltagarna och bl.a. ifrågasattes om modellen inte väl mycket liknar den s.k. Uppsala-modellen. Är metoden inte väl restriktiv? De arbetar inte så mycket efter Uppsala-modellen, menar Härrydans representanter. Man har tagit till sig de delar "som man ville ha"; t.ex. att vara tydlig, att arbetet skulle vara genomtänkt, att man skulle förmedla hopp och ta tillvara klienternas resurser. Ifrågasättandet och diskussionen får en av deltagarna från Härryda att fundera över om de "kanske är för stränga?".

Man fortsätter att prata om vad som görs i de olika kommunerna för att utveckla arbetet, om och hur utvärderingar skall göras, och hur stimulans kan ges åt de anställda. I t.ex. Ale har man något som kallas för utvecklings-trappa – genom att få ett uppdrag inom ett speciellt intresseområde kan man få egen personlig utveckling, men syftet är också att det skall leda till utveckling av hela arbetet och också komma kollegor m.fl. till del.

En viktig fråga för grupp 1 har varit hur man når "samsyn" på sin arbetsplats; i synsätt, arbetssätt och metoder. I de skilda arbetsgrupper som finns – ekonomi, barn och ungdom, vuxenheten – har man olika syn och olika arbetskulturer. T.ex. har man olika syn på om ungdomar klarar och skall ha egen lägenhet. Detta kan leda till kollisioner mellan socialsekreterare. Det är viktigt, menar gruppen, att man tydliggör hur man ser på varandras uppdrag. Man måste se till helheten och ha samma syn på klienten. Vissa av socialsekreterarna har också känt sig och sin profession ifrågasatta, t.ex. från politikernas håll – "varför sänker ni inte kostnaderna?". Vilken status ekonomigrupperna har varierar från kommun till kommun och uppfattas också olika bland deltagarna (framför allt finns skillnader mellan de båda grupperna). För många tycks det vara så att "räkna pengar är inte lika fint som att arbeta med barn". I gruppen diskuteras varför man valt att arbeta med ekonomi och hur man ser på sitt och andras arbete. En av deltagarna tycker att det är "finare" att jobba med barn – det omedelbara omhändertagandet ger viss status. Det är som om arbetet med "bara ekonomi" uppfattas som rutinmässigt och inte kräver lika mycket kunskap och kompetens. Vi kan konstatera, med referens bl.a. till Sune Sunessons studier (1981, 1985), att det också i arbetet med barn finns mycket av "ritualer" och rituellt hand-

lande. Det finns, menar gruppen, mycket av myter och föreställningar om de olika gruppernas arbete. Själva anser gruppdeltagarna, att arbetet kräver en bred kompetens, men en del politiker tycker att det skall vara en "genomgångsstation". Oftast är det nyutexaminerade socionomer som kommer till ekonomigrupperna. Kanske borde det vara de med längre erfarenhet? I ekonomigrupperna finns många "tunga" ärenden och vem skall egentligen ha ansvar för de "tunga" ärendena? Vilka arbetsgrupper tar vad? Ekonomigrupperna kan inte säga nej till att ta emot människor i samma utsträckning som andra kan. Varför måste omständigheterna vara så mycket sämre för ekonomihandläggarna än t.ex. för familjerådgivarna? – "Varför är det acceptabelt att de får ägna så mycket tid åt första samtalet men inte ekonomigrupperna?". Sammanfattningsvis kan sägas att organisationens syn på ekonomiarbetet och dess roll lätt kommer att omfattas av den enskilde socialsekreteraren.

Hur viktigt det första samtalet är, den första kontakten, har lyfts fram och diskuterats vid många tillfällen under gruppens arbete. Var och en har också berättat hur de gör dessa samtal. Samtalen har diskuterats med bl.a. frågeställningar som behandlat struktur, information, tidsram, "förhör" eller "berättelser" (se Westlund 1998:1), när och var i samtalet tas ekonomin upp. Ser samtalen olika ut beroende om klienten är man eller kvinna – talar man om och lägger man tyngden vid samma saker? (se t.ex. Kullberg 1994). En av deltagarna berättar att hon först i slutet av samtalet tar upp ekonomin, att hon vid tveksamheter vad gäller möjligheten att erhålla ekonomisk hjälp – berättigad eller ej – alltid ställer frågan "vill du ansöka?". "Om man informerar och klienten inte vill ansöka vad skall man då skriva i journalanteckningarna?" Och vad skriver man överhuvudtaget – detta är frågor som kommer upp till diskussion vid en av gruppträffarna.

Vid grupp 2's andra träff fortsätter presentationen av arbetsplatser och arbetsrutiner. Även i denna grupp exemplifieras i samband med presentationerna hur man ser på och upplever sitt arbete. Vi får en inblick i några av de svårigheter som finns i arbetet; t.ex. att samtidigt som man skall ge ett avslagsbeslut också kunna vara stödjande – att säga nej till en persons ansökan om att få hjälp med en resa för att söka efter sina anhöriga och samtidigt fråga hur han mår! En av gruppdeltagarna tar upp att något hon har funderat över är att vara både "den onde och den gode", att vara gränssättare. Här kan vi verkligen tala om "klientarbetets två ansikten"; att vara kontrollerande samtidigt som man skall ge stöd och hjälp (Billquist op. cit.). Gruppens diskussion fortsätter kring kravet på likabehandling av klienter, ett krav som ligger underförstått i den byråkratiska organisationen. För att få en något så när likabehandling av klienter utarbetas en "lathund" i både Partil-

le och Härryda. Är det möjligt att ge likabehandling och vad menas med det? Kan man vara flexibel? Var kommer den individuella bedömningen in? Samtalet i gruppen glider in på mer konkreta exempel; hur gör man?, beviljar man bidrag till avgiften till hyresgästföreningen? ... Och så är samtalet inne på de problem som upplevs i samarbetet med de allmännyttiga bostadsföretagen; svårigheterna att få fram lägenheter, kraven på att det skall finnas garantier t.ex. för ungdomar m.m. I denna diskussion kan ses ett av de teman som kommer att vara återkommande för grupp 2; nämligen samverkan och samverkanspartners – hur betydelsefulla resurserna runt om socialbyrån är för klientarbetet. I t.ex. Ale är det viktigt att man arbetar med att ”få ut folk i sysselsättning”; ett önskemål som har uttryckts från politikerna och därför finns en speciell samverkansgrupp. Hur man i de tre kommunerna arbetar med långtidsarbetslösa blir det tema som gruppen så småningom kommer att välja som diskussionsområde för sina två sista träffar. Vid denna andra träff talar man om hur betydelsefullt det är för klienterna att få ett arbete; att det kan vara ”ett lyft” att få ett kommunalt beredskapsarbete (visstidsanställning), att ha blivit vald ger ett bättre självförtroende. Får klienten ett sådant arbete erhåller han/hon avtalsenlig lön. Får klienten ett arbete, s.k. ”utvecklingsgaranti”², (i Härryda) får han/hon 300 kronor mer i månaden än vad socialbidragsnormen är. Utbetalningen sker från en speciell arbetsmarknadsenhet. Bidraget skall inte ses som socialbidrag – ”man är på ett annat sätt självförsörjande”. Här kan ses något av det skamfyllda i att vara beroende av socialbidrag (jfr Härenstam et al. 1999).

Vid denna andra träff diskuteras också vilket huvudtema gruppen skall ha för sina diskussioner, men inget beslut fattas. Vi kommer in på några mer konkreta exempel och jag ställer frågan om man gör något speciellt vid första mötet med en klient? Hur ser det ut? ”Visst har man ritualer”, säger en deltagare och en annan berättar om hur fruktansvärt hon upplever promenaden från väntrummet till sitt tjänsterum då hon hämtat klienten. Vad skall hon säga, skall hon gå först? Vi stannar upp och pratar om hur de andra gör och känner. Hur presenterar de sig? Vad pratar man om? Ber man klienterna ta av sig sina ytterkläder? Sägar man något om hur mycket tid man har till sitt förfogande? Här refererar jag till forskning om tidens betydelse (Bernler 1999, se också längre fram s 29). Nej, egentligen gör man inte detta, varken ber klienten ta av sig ytterkläderna eller säger något om tiden och hur man skulle kunna disponera denna. En av deltagarna tar upp hur viktigt hon tycker det är att göra en ”sammanhangsmarkering”, att försöka ställa frå-

² Utvecklingsgaranti gäller ungdomar 20–25 år.

gorna; vad kan du göra, vad kan jag göra, vad kan vi göra. Hon tar också upp hur viktigt det är att tänka på att klienterna många gånger har väntat på och oroat sig inför det första besöket – ”vad lite vi vet” om klienterna och deras upplevelser. Vi uppehåller oss mycket vid detta inledande första möte med klienten och tiden rusar iväg. Det blev många spännande diskussioner vid denna andra träff.

Vid nästa träff säger en deltagare att hon tänkt mycket på det som en annan av deltagarna tagit upp; att långvarig kontakt med klienten ger både större kontroll och större förståelse, vilket kan ge problem – återigen kommer vi in på den ”dubbla” rollen; den administrativa/kontrollerande och den stödjande/hjälpande.

Ett tema som berörs i gruppen är möjligheten att arbeta med grupper; dvs. att starta någon form av gruppverksamhet med klienter som är beroende av ekonomiskt bistånd. Man redogör för olika verksamheter som funnits på socialkontoren och erfarenheter av dessa. Men det blir egentligen ingen diskussion om det är möjligt att arbeta med grupper inom ekonomienheterna. Diskussionen stannar vid att det är svårt, att alla skulle förstå att ”man kom från byrån och att man gick på socialbidrag”. Att tala om ”ekonomin” är känsligt – det är så ”privat”. Det är kanske något att tänka på även för socialsekreterarna då de möter sina klienter – att inte rota för mycket, som klienterna många gånger upplever att de gör. Återigen belyses också det skamfyllda i att gå till ”soc”.

Andra frågor som diskuteras vid grupp 2’s tredje träff är svårigheten att ge avslag, hur man kan få ner sitt ”ärendetal”, samverkan och klientens roll i det. Framför allt lyfts fram hur viktigt det är att klarlägga de olika bilder som kan finnas av en situation eller av en klient med utgångspunkt från vilket sammanhang man träffas i, t.ex. skillnad mellan arbetsförmedlare och socialsekreterare. Vikten av ”treparsamtal” poängteras för att nå ”samsyn”. Något huvudtema för gruppens fortsatta arbete har inte bestämts. Det får, menar gruppen, växla från gång till gång.

Sammanfattning av nätverksgruppernas diskussioner och arbete

Socialbidragsnätverkets övergripande syfte har varit att genom erfarenheter ge varandra kunskaper för utveckling. Grupp 1 hade för sitt arbete och diskussion att välja mellan tre övergripande teman: uppdraget, ingången samt bemötandet; – teman som föreslagits av verksamhets- och/eller enhetscheferna. Gruppen valde redan vid sin första träff temat uppdraget; ”Vad är ’vårt’ uppdrag? Vad är målet för vårt arbete?”. Som en underrubrik fanns,

som tidigare nämnts, frågeställningen ”Kan klienten i centrum komma att kollidera med budgeten”? Ett uttalat önskemål från gruppens sida var också att nätverksarbetet skall kunna hjälpa till att höja statusen för ekonomigrupperna.

När det gäller diskussionerna i grupp 1 har dessa sammantaget rört sig på olika nivåer; allt från politikerna – deras roll, synsätt, deras sätt att formulera uppdraget och hur de påverkar vardagsarbetet – till organisationen (likheter och skillnader), omorganisationernas betydelse för personalen och klienterna till det direkta klientarbetet – moraliska aspekter av klientarbetet, hur man faktiskt gör och hur man själv ser på uppdraget.

Vid gruppens första träff presenterades såväl de olika organisationerna (arbetsplatserna) som deltagarnas förväntningar. Här kunde vi konstatera att arbetsbelastningen avsevärt varierade mellan de tre kommunerna. En första genomgång gjordes av var och hur beslut fattades, hur dokumentationen sker, hur man gör vid ett nybesök, vad är ett nybesök och vad kan betraktas som ett informationssamtal, hur ser ”blanketterna” ut m.m. Gruppen orienterade sig kring varandras arbetsrutiner och villkor.

Vid gruppens andra träff vill man veta mer om hur Härryda har gjort för att få till stånd ett ”annorlunda” arbete och framför allt hur man har kunnat få ned antalet ärenden. Diskussionen i gruppen uppehåller sig kring hur man kan förändra sitt arbete, olika arbets sätt och handlägningsrutiner ventileras. I Ale, får vi veta, att man t.ex. har börjat mäta ”tyngden” i ärendena för att på så sätt få en mer rimlig arbetssituation. Man har också tagit fasta på att lägga ned mycket tid på första mötet. I det här sammanhanget blir också ”ingången” till byrån central – hur ser den ut? Tidsbeställning och mottagningsgrupp – för- och nackdelar – diskuteras liksom arbetsbelastningen. Gruppen konstaterar att det enda hindret för att arbeta annorlunda inte enbart är ärendemängden utan man måste också vara självkritisk – att reflektera över hur ”mitt jobb går till och hur jag själv skulle vilja bli bemött” är viktigt. I gruppens diskussioner kommer många exempel upp och gruppen ”ger och tar” av varandras erfarenheter – var läggs tyngdpunkten i klientsamtalen; ekonomin eller? Vid denna träff föreslår en av gruppdeltagarna en ”hemuppgift” tills nästa gång; en uppgift som knyter till gruppens huvudtema: Var och en skall fundera över det uppdrag man har som socialsekreterare i ekonomigruppen – vad är ”vårt” uppdrag och formuleras det lika på alla nivåer – politiker, organisation/arbetsgrupp och hur formulerar vi det själva, dvs. den personliga nivån (diskussionerna kring uppdraget behandlas och fördjupas i nästa kapitel, s 32).

Mycket tid ägnas under gruppens tredje träff till, förutom att diskutera uppdraget, att tala om de olikheter som finns mellan kommunerna, vilket

bl.a. föranletts av att gruppen ganska mycket har fokuserat på Härryda och deras sätt att förändra sitt arbete. Det är viktigt, menar man, att se att kommunerna har olika utgångsläge, t.ex. olika socioekonomisk struktur. Man kan inte bara göra jämförelser mellan "siffror", t.ex. socialbidragskostnader, vilket politikerna många gånger gör. Man måste också se till hur andra myndigheter inom kommunerna arbetar; hyresbolag, arbetsförmedling m.fl. Det är viktigt att kunna se socialbyråns beroende av omvärldsfaktorer, att ha ett systemiskt tänkande och inte se socialbyrån som en isolerad företeelse.

I diskussionerna har andra teman berörts som t.ex. vad styr beslutsfattande och överväganden, likheter och skillnader i bedömningar och inte minst moraliska dilemman som man ställs inför. Här har gruppen bl.a. tagit del av en artikel som berör moraliska spörsmål i ekonomiarbetet av Lars-Inge Terum (1997). I gruppen har vi också försökt problematisera och diskutera vissa begrepp och deras innebörd, som exempelvis behov, metod och försörjningsstöd.

Arbetsituationen har varit föremål för många diskussioner; att det inte finns tid för egen reflektion, att man snabbt kan bli utbränd och "vad skaffar man för utrymme för dialog på arbetsplatsen?". Glädjen i arbetet är klientens förändring. Deltagarna menar att arbetet är spännande och roligt, men det måste ges mer tid till eftertanke. Man har diskuterat om man kan påverka "inflödet" och hur man skall "hantera" de inkommande telefonsamtalen, om det är bra att ha fasta telefontider eller inte – allt för att förbättra sin arbetsituation. I diskussionerna lyfts också fram hur de olika arbetsplatserna hanterar normen (hur förmedlas beslut till klienten; att ligga över och under norm) och hur arbetar man med klienter som "inte kan hushålla med pengar". Olika förslag ges, att exempelvis föreslå klienten föra kassabok, att vara två när man diskuterar med klienten, att kanske ha chefen med för att visa allvaret i situationen. Utifrån enskilda klientärenden diskuteras hur de individuella bedömningarna görs. Gruppen kommer in på olika moraliska "dilemman" som man kan ställas inför; att se klientens situation i relation till egen, vem skall beviljas semesterresor och skall detta avgörande ligga på socialsekreterarens bord etc. Många exempel från olika situationer ges.

Spänningsförhållandet i socialarbetarrollen – att vara myndighetsperson och samtidigt ge råd och stöd, dvs. "den dubbla rollen", är en svårighet för socialsekreterarna, vilket inte minst framkom i samband med diskussionerna kring moraliska dilemman. I det här sammanhanget problematiserades och diskuterades att ha det yttersta ansvaret, vad innebär det egentligen? Och hur skall relationen till klienten se ut – att vara privat och/eller personlig? Vad menar vi med en "besvärlig" klient? Vad vet vi om våra klienter? Allt detta är områden som berörts och diskuterats i gruppen. Det som också har

gjorts i gruppen är att man delgivit varandra de förändringar som är på gång i de olika kommunerna (t.ex. utarbetas i Partille gemensamma riktlinjer för arbetet i ekonomiärenden) samt hur man uppfattat nätverket och dess "värde". Gruppdeltagarna har också tagit del av varandras informationsmaterial.

Gruppens arbete har präglats av stor spontanitet, diskussionsbenägenhet och ansvarstagande, vilket bl.a. gjort att jag i min roll kunnat ha en mer "tillbakadragande" profil. Jag har kunnat kommentera och problematisera eller, som en av gruppdeltagarna uttrycker det under en gruppsession, "du ställer så svåra frågor". Gruppen har också i samband med den "mittutvärdering" som gjordes uttryckt att de har fått "eget ansvar som inspirerat dem". Det har varit, menar en av deltagarna, "en tillåtande grupp som har gjort att det har känts tryggt och att jag har vågat". En grupp som gett "kraft" och som gör, som det uttrycks vid gruppens avslutande träff, att "jag nu reflekterar mer över saker och ting".

När det gäller grupp 2's arbete och diskussioner bestämdes inte förrän vid fjärde tillfället ett egentligt huvudtema för diskussionerna. Man enades vid det tillfället om att ägna två gånger till att diskutera arbetet med långtidsarbetslösa klienter. Gruppen var heller aldrig fulltalig. Jag hade också svårt att hitta min roll i gruppen, som kanske skulle ha varit mer "styrande", vilket också uttrycktes i en av utvärderingarna. Gruppen kom inte riktigt "igång" om man jämför med den första gruppen och dennes arbete. En "mittutvärdering" har gjorts där gruppdeltagarna menar att de inte fått ut så mycket av gruppen. Vad man har fått ut, anser en deltagare, beror på vilka förväntningar man hade. Det får inte vara för ambitiöst och ta för mycket kraft. Det har också varit mycket på de egna arbetsplatserna; chefsbyten och utbildningar. Trots att gruppen aldrig riktigt kom "igång" har många intressanta teman berörts.

Förutom att samverka och arbetet med långtidsarbetslösa, till vilka vi återkommer i nästa kapitel, har precis som i första gruppen, "tiden och rummet" diskuterats. Andra frågor som gruppen talat om är att vara klient och hur man tror att klienten upplever att vara klient. De flesta, menar man, upplever det nog som "pinsamt och genant". Gruppen kommer också in på hur allmänheten ser på klienter och socialarbetare, hur de uppfattas och vilka bilder som finns. Arbetssituationen och arbetsbelastningen är ett annat område som diskuterats; t.ex. svårigheten att ge avslag, men ett avslag kan också "pressa klienten" – ett avslag kan ses som en förändrande händelse, en vändpunkt för klienten. I det här sammanhanget diskuteras också att "ställa krav" på klienterna och hur kraven ställs. Det är, menar man, viktigt att informera klienten om "vad vi förväntar oss" och att följa upp med klienten

det som överenskommit. När man ställer krav är det intentionen bakom som är central – det handlar om vad man vill uppnå (se t.ex. Bernler & Johnsson 1988).

En fråga som speciellt kommit att fokuseras är hur arbetstiden används; hur mycket tid lägger man ned på klienterna och vad menas med "tid för klienterna" – enbart tiden tillsammans med klienten? Några menar att administrationen tar allt mer av deras arbetstid. Vilken del av detta administrativa arbete är till gagn för klienterna? Även datorerna kan innebära ett bekymmer och ge merarbete för socialsekreterarna. Utbetalningarna kan hänga upp sig och detta vålar inte bara problem för socialarbetarna (oroliga klienter som ringer) utan också för klienterna som inte får sina pengar i tid. Och än större problem blir det om detta råkar hända i ett klientärende där man arbetar med att ge klienten struktur i sitt vardagsliv.

I gruppen har man delgivit varandra erfarenheter genom att beskriva hur man arbetat i enskilda fall och också gett varandra inspiration genom att beskriva utbildningar eller studiebesök som gjorts.

3. Centrala teman i nätverksgruppernas diskussioner

I detta kapitel beskrivs mer utförligt några av de teman som blivit de centrala i de båda nätverksgruppernas diskussioner. Förutom att återge deltagarnas diskussioner och reflektioner, som antingen hämtats ur observationsanteckningarna eller från de personliga reflektioner som deltagarna lämnat in, görs också vissa kopplingar till litteratur och forskning, vilken delvis också berörs under diskussionerna.

Rummet och tiden

Som redan framgått av de tidigare kapitlen har "rummet och tiden" blivit teman som kommit upp i ett flertal sammanhang. Intresset för "rummet" initierades redan under den föreläsning om "klientarbetet i ekonomiärenden" som inledde nätverksarbetet. Vid denna föreläsning lyftes fram hur de rumsliga förhållandena avspeglar och/eller påverkar socialbyråns verksamhet, att de faktiska fysiska förhållandena parallelliserar de administrativa förhållandena och speglar de rådande maktförhållanden som finns mellan de olika aktörerna, mellan socialarbetare och klient (Billquist op. cit.).

Några av gruppernas träffar har förlagts till de olika socialbyråerna där vi har inlett våra sessioner med en rundvandring. Deltagarna har diskuterat och reflekterat över vilka "signaler" som den fysiska miljön – reception, väntrum, korridorer och tjänsterum – ger; diskussioner och upplevelser som gett nya impulser. Vid ett av besöken på kommunhuset i Mölnlycke där Härrydas socialkontor finns, gjordes bl.a. följande reflektioner;

"Vi blir alla imponerade av den reception som vi först träder in i. Den är stor, öppen och här finns även en dator där all information kan sökas. Detta ger inspiration till oss alla. Dörren in till socialkon-

toret är inte låst, men väl därinne möts vi av ett väntrum som känns lika opersonligt som andra socialkontors väntrum. Från väntrummet in till socialsekreterarna är det låst. Alla går med sina 'nyckelkort'. Dessutom är socialkontorets reception liten och instängd. En av gruppdeltagarna liknar väntrummet vid en 'begravningsbyrå' – det är den känslan hon får. Visst är möblerna dyra, men stela och att tvingas att sitta där och titta på varandra ... Många förblir stående informeras vi om. Man kan, som en annan deltagare uttrycker sig, få känslan av att sitta på en parkbänk.” (utdrag ur observationsanteckningarna)

En diskussion om möblering och utsmyckning följer och vi får veta att efter en allvarlig incident för något år sedan har personalen fått utbildning i hur man skall skydda sig, hur man skall möblera – inga lösa föremål skall förekomma. Därför blir det också ganska opersonligt. Man får, som det uttrycks, ”göra en avvägning mellan faror och säkerhet”.

På motsvarande sätt kommer miljöerna på de andra socialkontoren att kommenteras. T.ex. när det gäller Ales socialkontor uppfattar man att receptionen ger ett stort och ljust intryck. Från receptionen, där dörren inte är låst, slussas klienterna direkt upp till rätt våningsplan. Här finns väntrummen som är små men harmoniska. Vi får veta att man alltid försöker ha färska blommor på borden. En fråga som ställs är om det inte blir svårt för de klienter som inte vill sitta tillsammans med andra. Socialarbetarna menar att de alltid försöker hålla besökstiden så att klienterna inte skall behöva sitta och vänta för länge. Man måste visa respekt för klienterna. De långa korridorerna, som finns på alla våningsplan, har delats av med träspaljéer och växter för att ge ett mer ombonat intryck. Korridorerna är också målade i olika färger, en färg för varje våningsplan. Tjänsterummen är mer personligt utsmyckade.

Vid ett av besöken i Partille liknas väntrummet vid en buss, smalt och trångt. Här får klienterna, innan de överhuvudtaget släpps in till receptionen, anmäla sig i en mikrofon. Något som socialsekreterarna vid tidsbeställningen förbereder sina klienter inför. Det är långa korridorer att gå igenom innan man kommer till de olika tjänsterummen. Dessa är stora och ljusa men kontorslika. Gruppdeltagarna uppfattar socialkontoret som okej då de tidigare hört så mycket om ”stenbunkern”. Socialsekreterarna i Partille är inte själva nöjda med sina lokaler och att de finns i kommunhuset. De skulle vilja ha det på ett annat sätt.

På samtliga socialkontor måste klienterna anmäla sig i receptionen och genomgå de ”passage-riter” – kontroll att man har en besökstid, öppnandet av de låsta inre dörrarna – som är så kännetecknande för socialbyråer (op.cit.,

s 86). Den fysiska miljön signalerar trots de utsmyckningar som gjorts avståndstagande och svårtillgänglighet.

Att på detta sätt få reflektera över miljön har deltagarna uppfattat som positivt eller som en deltagare uttrycker det; att få utbyta åsikter om den yttre miljön för vårt arbete har visat sig vara ett värdefullt utbyte, "att få feedback på den 'egna' miljön, som man blir hemmablind för". Reflektioner kring den yttre miljön har också varit ingången till diskussioner om bemötande allt från hur man "hämtar" sin klient i väntrummet till hur man inleder samtalet.

Tiden har varit ett annat återkommande tema; tiden både i relation till socialsekreterarnas arbetssituation och i relation till det direkta klientarbetet. Hur använder man tiden i sitt behandlingsarbete? Talar man om för klienten hur mycket tid man har till sitt förfogande vid ett samtal? Och i så fall hur gör man det? Hur talar man om begränsningen av tiden? Oftast säger man inget till klienten om hur mycket tid som finns till förfogande, kanske att "vi har en timma på oss". I dessa diskussioner relaterade vi bl.a. till vad Gunnar Bernler (op. cit.) skrivit om hur sättet att t.ex. presentera tidsbegränsningen/avgränsningen kan få en avgörande betydelse för hur klienten upplever ramarna: "Om man säger: 'Vi kan bara prata fram till klockan 11.00, sedan har jag en tid att passa', då förmedlar man:

- Jag är stressad, inte bara här.
- Jag har något annat.
- Jag ber om ursäkt för att jag inte ägnar dig mer tid.

Men om man uttrycker sig så: 'Vi har nästan en hel timme på oss', då förmedlar man:

- Du och jag har hela den här tiden för dig och dina problem.
- Jag kan erbjuda dig detta." (op. cit., s 118)

I gruppen diskuterades hur "lite" det egentligen behövs för att man skall ge klienten ett mer positivt intryck och också genom t.ex. att hålla på tiderna skapa trygghet hos klienten och visa denne respekt. Frågor som väcks är hur man avgränsar samtalet på ett respektfullt sätt om någon befinner sig t.ex. i kris och hur ett samtal avrundas. Ibland är det svårt att bedöma hur mycket tid som skall avsättas för ett samtal. Och många gånger tar den pressade arbetssituationen över; en arbetssituation som får det att ibland kännas som om man arbetade efter en "löpandebandet"-princip.

Vid ett flertal tillfällen har kommentarer som "om jag bara hade mer tid" eller "tiden räcker inte till" kommit upp då grupperna diskuterat vad de gör och hur de egentligen skulle vilja utföra sitt arbete. De har t.ex. inte tid att gå med sina klienter till arbetsförmedlingen då det skulle behövas eller

att träffa klienten på andra ställen än på byrån. Att träffas på byrån tar inte samma tid. Kanske hade en annan mötesplats och en längre "tid" på längre sikt gett ett annat resultat?

I en av grupperna, menar man, att man snabbt blir utbränd då det inte finns tid för reflektion. De anser också att man brister i respekten för klienterna om man inte hinner träffa dem kontinuerligt. För några av socialsekreterarna är ambitionen att träffa sina klienter åtminstone en gång per månad, men man hinner inte detta. "Man räcker inte till", som en av socialsekreterarna uttrycker det. Diskussionerna kring arbetssituationen, arbetsbelastningen och bristande resurser ger känslan av skuld, att socialsekreterarna skuldbelägger sig själva för att "de inte räcker till". En parallell kan dras mellan hur klienterna upplever att gå till "soc" – känslor av skuld och skam – och hur socialsekreterarnas upplevelse av otillräcklighet ger samma slags känslor. Man känner skuld och skam för den otillräcklighet som borde tillföras systemet.

Uppdraget och politikernas roll

Uppdraget var, som tidigare nämnts, huvudtemat för diskussionerna i grupp 1. Var och en av deltagarna har beskrivit hur de själva ser på sitt uppdrag och hur de upplever att politiker och organisationen som sådan definierar det. Följande synpunkter och synsätt framkom:

- Uppdraget finns formulerat i socialtjänstlagen
- Man skall följa lagen och de etiska reglerna
- Man skall respektera klienten och dennes reaktioner
- Man skall ge stöd när klienten behöver det, vilket kan handla om försörjning men också "annat"
- Man skall lyfta fram den "egna" kraften
- Man är en del av klientens liv – man är med en stund. Det gäller att låta klienten växa och för detta kan man använda olika redskap
- Vad är det jag gör? Betalar ut pengar? Hinner jag något annat?
- Jag är anställd som tjänsteman och jag skall administrera ekonomiskt bistånd utifrån lagen – så blir det för politikerna, dvs. uppdraget är att ge service så att invånarna får en acceptabel levnadsnivå. Att ta hand om, att ge stöd m.m. finns inte i den "tydliga rutan" – detta är inte klart uttalat (hur tydliga målen är formulerade skiljer sig från kommun till kommun)

Var finns det "förändrande, stödande och motiverande arbetet"? Det finns, som det uttrycks, ingen isomorfi mellan uppdragen – det är en ganska stor

diskrepans mellan hur socialsekreteraren ser på sitt uppdrag och hur organisation och politiker ser på ekonomihandläggarnas uppdrag. För många av politikerna blir det viktiga att hålla budgeten, att få ned kostnaderna för ekonomiskt bistånd och att socialsekreterarna skall se till att "få ut folk i sysselsättning". Många gånger är dessutom politikernas mål vaga. Det blir en svår situation för den enskilde socialsekreteraren som å ena sidan skall företräda det allmänna, samhället, och å andra sidan utföra tjänster för sin klients räkning. Inte sällan måste socialsekreteraren handskas med motstridiga intressen (Johnsson & Lindgren 1999). Man kan tala om "det dubbla uppdraget"; ett yttre och ett inre, där det inre uppdraget är klientens egen upplevelse av sitt hjälpbehov (se Lindgren 1999, s 107), vilket socialsekreterarna vill tillgodose. Ofta fastnar dock socialsekreteraren i ambivalensen mellan att vara organisationens representant och att vilja väl (Billquist op.cit.). Det blir den byråkratiska organisationen som tar över det professionella där arbetet styrs av lagar och administrativa regler.

I diskussionerna kring uppdraget har gruppen också reflekterat över organisationen och om arbetet skulle se annorlunda ut om det inte varit en politiskt styrd organisation. Socialbyrån är inte vilken organisation som helst (liksom kyrkan, skolan), "utan vad man i sociologin brukar kalla sociala institutioner" (Lundström & Sunesson op. cit., s 71), dvs. institutionaliserade organisationer, där "arbetsuppgifter, maktförhållanden och resurser är underordnade en stark traditionell regelordning som beror på kulturellt förankrade förväntningar på hur vissa saker skall skötas i ett samhälle". ... "Legitimiteten upprätthålls genom att organisationen anpassar sig till dominerande normsystem och rådande kulturer snarare än därför att den kan uppvisa faktiska resultat" (op. cit., s 71). Hur kan denna situation förändras? Skulle en annan organisation på ett bättre sätt kunnat tillvarata den professionella kunskapen? Att ha en politiskt styrd organisation innebär bl.a. att det inte finns en klar uppdelning mellan den politiska och den professionella makten – att inte formellt ha eget ansvar, även om man har ett stort inflytande över beslut i enskilda ärenden, begränsar den professionelle i hans yrkesutövning (Johnsson & Lindgren op. cit.). För att förändra sitt arbete måste, menar gruppdeltagarna, både den informella och formella organisationen uppmärksammas. Det måste också finnas utrymme för en dialog med politikerna i ett försök att nå samsyn kring uppdraget. För socialsekreterarna är det viktigt att uppleva att de har stöd från såväl politiker som från organisationen och att deras professionella kunskap tas till vara i arbetet med ekonomiskt bistånd – att det inte bara blir ett arbete efter "löpandebandet-principen". Hur detta stöd ser ut varierar mellan de tre kommunerna.

För deltagarna har det varit spännande att få reflektera över "uppdra-

get” och se den skillnad som finns mellan tjänstemän och politiker samt att diskutera hur relationen dem emellan upplevs. Vad är viktigast? Relationen mellan politiker och tjänstemän eller att ”ha en bra budget”? En av deltagarna säger att för henne har det framstått klart att politikerna representerar medborgarna medan tjänstemännen representerar brukarna. I sina reflektioner över nätverksarbetet skriver hon följande:

”Jag ser som oftast mitt uppdrag som att ge service och vissa tjänster som är kopplat till min befattningsbeskrivning till brukarna. Politikernas uppdrag är att bevaka väljarnas (invånarnas) intressen. Det är inte alltid detsamma som brukarnas. Det känns ibland lite olustigt att då vi som professionella ser ett visst behov, t.ex. hos missbrukare, men politikerna kanske inte anser att det ska satsas på den gruppen.”

För en annan av deltagarna har diskussionerna kring uppdraget blivit ”en ytterligare förvissning om vikten av att uppdraget är tydligt för handläggaren, så att det blir möjligt att reflektera över hur det kan utföras i praktiken”.

Samverkan

För grupp 2 kom samverkan att bli ett tema som ofta återkom i diskussionerna. Det tog sin utgångspunkt i frågeställningen ”hur skall man samarbeta med andra myndigheter”. Och vilken roll skall klienten ha i samverkan?

I rollen som socialsekreterare ingår att samarbeta med andra yrkesföreträdare, t.ex. handläggare vid arbetsförmedling eller försäkringskassa. Socialsekreteraren blir ofta samordnaren av alla de olika insatser som olika aktörer riktar mot klienterna och som många gånger, liksom synsätten, inte ”står i samklang med varandra” (Lindgren op.cit., s 87). Den samordnande rollen kan ses som en specialistfunktion i sig.

Det som kan bli en svårighet för socialsekreteraren är, som ovan nämnts, att de olika samverkansparterna inte ser klientens situation på samma sätt. Detta kan bero på att klienten gett olika information till olika aktörer beroende på deras yrkestillhörighet – olika information ges beroende på de föreställningar och förväntningar som finns i relation till de olika yrkeskategorierna. De olika aktörerna kan också utifrån sin situation ha olika bedömningsgrunder, t.ex. för sjukbidrag. Arbetssätten kan också skilja sig åt. På socialbyrån försöker man på ett annat sätt hjälpa klienterna t.ex. vid arbetsökande. Klienten kan få hjälp med att prata kring hur man söker ett jobb medan på arbetsförmedlingen förutsätts det att ”klienten söker själv”. Arbetssättet på arbetsförmedlingen upplevs som mer passivt än vad arbetssättet

på socialbyrån är. I en av kommunerna är arbetsförmedlingen snabb med att skriva ut de arbets sökande – på så sätt kan man inte tala om långtidsarbetslösa. Ett stort hinder i samverkan när det gäller att hitta förändrande insatser för klienterna är ekonomin – ”alla sitter på sin lilla budget”. Gruppen lyfter fram hur betydelsefulla resurserna i samhället är för deras arbete. Man delger varandra hur samverkan sker och vilka olika samverkansgrupper som finns på respektive ekonomienhet.

När det gäller klientens delaktighet i samverkan mellan olika myndigheter varierar detta från klient till klient, dvs. om han vill vara med vid samverkanssamtalen eller inte. Socialsekreterarna försöker motivera ett deltagande då de anser att klienten bäst kan lägga fram sin situation. Eller, som en socialsekreterare säger, ”hur skall jag veta om det är detta som klienten vill”. Det är klienten som är expert på sin livssituation. Dessutom, som det uttrycks i gruppen, ”tänker man mer på klienten när han är med”. Men de accepterar om klienten inte vill och, visar det sig, i de flesta fall frågar de inte klienten om varför han inte vill delta. Hade frågan ställts hade det kanske gett viktigt information om klienten och dennes situation – en viktig information för det fortsatta förändringsarbetet.

Att arbeta med långtidsarbetslösa

Grupp 2 valde att för sina två sista träffar ha temat ”arbete med långtidsarbetslösa”. Tanken var att gruppen skulle diskutera hur man arbetar i dessa ärenden och vilka resurser som finns att använda. Utgångspunkten var att diskussionen skulle föras utifrån var sitt ”lyckat” fall. Det blev inte riktigt så utan gruppen redogjorde för de resurser som fanns i respektive kommun och diskuterade mer allmänt om de svårigheter som finns i arbetet med långtidsarbetslösa. Samverkan blev i dessa diskussioner ett centralt tema.

Gruppen kan för det första konstatera att antalet arbetslösa i dag är betydligt färre än för bara någon månad sedan – ”det har hänt mycket under våren”. För det andra skiljer sig kommunerna åt när det gäller ”lättheten” att få jobb. I t.ex. Härryda tycks det vara lättare och här fungerar också samarbetet med arbetsförmedlingen på ett bra sätt. Den grupp av klienter som betraktas som långtidsarbetslösa är personer som har varit utan arbete i mer än tre månader. Men för socialarbetarna är det personer som har en betydligt längre arbetslöshetstid och som har ”mycket olika behov”; oftast personer med psykisk och/eller missbruksproblematik. Det är personer som upplever många svårigheter och som haft hög frånvaro från tidigare jobb, ofta varit sjuka, svårt att fungera ihop med chefer. Dessa personer känner också ofta en allmän hopplöshet och misstro inför framtiden. För social-

sekreterarna blir det svårt att motivera dessa personer och att hitta en "bra" sysselsättning. Det som gäller för att få jobb på dagens arbetsmarknad är att "man skall vara utvecklings- och anställningsbar"; ett uttalande som en av gruppdeltagarna hört i samband med en utbildning. För båda parter blir också "väntan" ett problem – klienterna har väntat på besked om jobb eller utbildningsplats – "de har blivit lovade och så blir det inget". En ny missnöstan. Hur mycket orkar klienterna? Kanske har de gjort praktik på praktik som egentligen inte leder någonstans. För många blir det en negativ spiral. En lång arbetslöshetsperiod leder till passivisering som blir svår att bryta. Egentligen upplever båda parter en maktlöshet. Det finns inte tillräckligt med resurser för att kunna hjälpa till. Och ibland tycker socialarbetarna att det är svårt att utnyttja de resurser som faktiskt finns. Det ställs för stora krav på de personer som kan erhålla en plats. Kanske skulle kriterierna ändras? Och ibland är det faktiskt också så att socialsekreterarna anser att de inte har tid att remittera, t.ex. vid omorganisationer. De upplever också att deras tjänster har blivit "tyngre". Man har inte längre kvar de "vanliga" arbetsökande klienterna, som var "lätta och roliga besök". För de klienter som erhållit beredskapsarbeten eller kommit i någon annan form av sysselsättning har det, som en av gruppdeltagarna uttrycker det, "hänt något med alla".

I diskussionerna kring arbetet med arbetslösa gjordes också ett försök att problematisera kring könsperspektivet, dvs. arbetar man olika med kvinnor och män som är arbetslösa – förstärker socialbidragshandlingen de köns-mässiga skillnaderna (se t.ex. Gunnarsson 2000)? Det som konstateras i gruppen är att insatserna är väldigt olika för män och kvinnor. Det finns en slags tradition i vad kvinnor och män skall söka för slags jobb; "vård eller lager". Åldern är också en viktig faktor. I övrigt, menar man, behandlas de lika. Några mer "djupa" diskussioner kring hur det konkreta sociala arbetet ser ut, t.ex. vad man pratar om, vad man tar reda på om klientens situation etc., eller att villkoren faktiskt är olika, både socialt och ekonomiskt, för kvinnor och män kommer inte till stånd.

Som tidigare nämnts (se s 27) har diskussioner förts kring vilka krav som kan ställas på klienterna för att de skall erhålla försörjningsstöd. Att ställa krav på klienten kan ses som något positivt och innebära en vändpunkt. Många klienter, menar en av deltagarna, försvinner när man "tvingar in dom i ett jobb". De kommer inte tillbaka till byrån. Men de krav som ställs måste vara realistiska och hänsyn tas till individens förutsättningar. Att ställa krav på klienter som uppbär försörjningsstöd kan, för att citera Andersson, Gudmonsson och Rezaie (2000), "vara ett verktyg för att bryta isolering och passivitet som ofta blir följderna av långvarig arbetslöshet", men det kan

också innebära en ökad kontroll av klienten. Att ställa krav, är det "hot eller möjlighet"?

Yrkets status

En central fråga för hela yrkeskåren är yrkets och professionens status och detta har, som framkommit i rapporten, diskuterats och ventilerats vid ett flertal tillfällen. Det finns en tendens inom fältet till nivellering – "när professionen specialiserar sig uppstår också processer där vissa uppgifter tillskrivs högre status, och förväntas därmed betalas högre, än andra" (Nygren 2000, s 251). Yrkets status varierar starkt beroende på vilket område man arbetar med inom socialbyrån och också från socialbyrå till socialbyrå. Ingen samsyn tycks råda, varken vad gäller synsättet på klientarbetet eller vad de olika arbetsgrupperna inom individ- och familjeomsorgen gör i sitt dagliga arbete. I diskussioner med andra socialarbetare har framkommit att man vill ha en differentiering avseende löner om man arbetar exempelvis inom en rättsenhet eller med ett behandlingsarbete. Det anses mer ansvarsfullt att arbeta med utredningar enligt LVU än med ett behandlingsarbete. Och än lägre status tycks arbetet med ekonomiskt bistånd ha (se t.ex. s 21) – det handlar "bara" om att betala ut pengar, vilket inte är lika fint som att arbeta med barn eller med familjerättsliga arbetsuppgifter (jfr. op. cit). Det finns en mängd myter och föreställningar om arbetet i ekonomienheterna – hur det görs och hur det borde göras. Inte minst bottnar detta i de olika uppfattningar som finns om vad socialsekreterarens uppdrag "egentligen" är. Socialsekreterarna upplever att de ofta hamnar i en "strykklass".

Arbetet i ekonomigrupperna innebär inte "bara" att handlägga ekonomiskt bistånd, vilket det många gånger uppfattas som av andra. I deras arbete ingår, även om det inte alltid finns tidsutrymme för det, både motivationsarbete och stödsamtal. Om detta står klart uttalat i socialsekreterarnas befattningsbeskrivningar, som en av deltagarna uttrycker det i sin skriftliga reflektion, skulle detta vara en viktig markering från både politiker och arbetsledning och också innebära att arbetets status höjs. Det är viktigt att lyfta arbetet och "samtala om s.k. metoder, för de finns!".

4. Socialbidragsnätverkets betydelse – reflektioner och upplevelser

För att åskådliggöra vad socialbidragsnätverket har haft för betydelse för deltagarna och för deras arbetsplatser återges här de reflektioner och synpunkter som framkommit. Kapitlet inleds med några citat från de skriftliga reflektioner som deltagarna gjort. Därefter följer en redovisning av svaren på de utvärderingsfrågor som ställts; från deltagare respektive chefspersoner. Kapitlet avslutas med några kommentarer från deltagarna som framkom under dialogen kring rapporten.

Personliga synpunkter och reflektioner

Vid de båda gruppernas avslutande träffar framfördes en del synpunkter på nätverket och gruppernas arbete. Från grupp 1 framkom att man uppfattat gruppen som tillåtande, vilket gjort att man vågat och känt sig trygg – ”den har gett mig kraft”. Tiden för träffarna har varit väl tilltagen. Det har funnits tid att ”spåna” och ”man har fått prata till punkt”. Något som varit viktigt för deltagarna är att de har sett både likheter och olikheter i det arbete som utförs. Det är, som en av deltagarna uttrycker det, i organisationen och besluten som olikheterna finns. ”Vi har alla ’snälla’ Sara och ’elaka’ Bengt”. Olikheterna är inspirerande. De likheter som finns är också, menar man, befriande – ”man är inte ansvarig för att det är så här”.

Från grupp 2 framfördes följande synpunkter: att det har varit kul att delta, men att vi inte gått på djupet i alla frågeställningar och diskussioner. Trots det har man fått med sig en del tankar. En viss osäkerhet över nätverkets syfte har också funnits. En av gruppdeltagarna uttrycker att det som blivit så tydligt är att ”vi egentligen arbetar rätt lika”, men under olika förutsättningar. Det är resurserna runt omkring som blir betydelsefulla för

att ett bra arbete skall kunna utföras; en reflektion som helt överensstämmer med den första gruppens.

Några röster från de personliga reflektionerna

Det har varit intressant att få delta i ett sådant här projekt där man lyfter fram den kompetens som finns och där det ges möjlighet till diskussion som så sällan prioriteras, av olika skäl, på arbetsplatsen. Arbetsättet har påmint något om TV-programmet 'Tête à Tête' fast kanske något mer strukturerat då vi haft en observatör som även skrivit ned sina reflektioner. Det har känts som en öppen grupp där vi har kunnat diskutera många saker som berör oss och som emellanåt har tyngt oss. De teman vi har rört oss runt har varierat men ändå utgått från vårt dagliga arbete. Det är en speciell situation som rör socialsekreterare som arbetar centralt med ekonomiskt bistånd. Det är sällan en 'uppskattad' arbetsuppgift. Beslut som fattas finns det alltid personer som är missnöjda med; skattebetalare, klienter, politiker, arbetsledning, socialsekreterare etc. Var kan vi få 'uppskattning' och uppmuntran samt stöd i den svåra roll vi har? Kan gott socialt arbete utövas samtidigt som myndighetsutövning? Kan man som socialsekreterare ha en relation till klienten och samtidigt emellanåt ge avslagsbeslut? Under de träffar som har varit har vi berört massor av frågor och det har känts nödvändigt. Att träffa andra socialsekreterare i andra kommuner och som arbetar med ungefär samma uppgifter har känts mycket stimulerande. Det vore intressant att träffas över en längre tid och som komplement till traditionell handledning. Det vore intressant att utveckla arbetet vidare med att direkt koppla det vidare till klientarbetet ... Att träffas utifrån olika teman och tron om att ett erfarenhetsutbyte är möjligt samt att kompetens finns är otroligt viktigt och roligt. Det har varit en spännande höst och ett privilegium att få delta i detta erfarenhetsutbyte. Varje arbetsplats och varje socialsekreterare har mycket att delge varandra och det är förvånande att det inte gjorts tidigare. Extra roligt är att vi kommer att träffas någon gång per termin för att fortsätta våra samtal och vårt utvecklingsarbete. (grupp 1)

Jag tycker att träffarna var mycket stimulerande. Det var första gången som jag deltog i den typen av erfarenhetsutbyte och jag önskar att utrymme hade funnits att fortsätta ytterligare en termin, eftersom ämnesområdet runt ekonomiskt bistånd är så omfattande. ...

Vi hade också utrymme ... att diskutera våra respektive arbetssituationer på olika sätt. Dels stod det klart att vi hade väldigt olika förutsättningar att reflektera över det arbete vi bedriver genom bl.a. ärendemängd och struktur på arbetsplatsen, dels beroende på strukturen i upptagningsområdet, inklusive samarbetskanaler. En fråga som uppstod i sammanhanget var om dessa faktorer är påverkbara eller ej av oss socialsekreterare. Här fanns olika uppfattningar. Det var väldigt intressant att diskutera om de olika uppfattningarna. ... Överhuvudtaget så blev mötena efterlängttade från min sida, då de gav en ytterligare dimension av det vardagliga arbetet, som inte annars varit möjlig. ... Sist vill jag säga att jag uppskattade Din samordning av samtalen och att tillspetsningen av vissa frågeställningar var väldigt inspirerande. (grupp 1)

Det jag tycker var bra med gruppen var att alla varit aktiva och delat med sig under träffarna. Det har varit högt i tak ... – Vad lika vi är oavsett var vi arbetar, jag känner att jag växer i bekräftelsen av att tänka och handla som andra, man står inte ensam. Tid har vi pratat mycket om och just tiden att reflektera över vad jag håller på med. Detta att stanna upp och tänka efter har varit värdefullt, när man är mitt uppe i arbetet så hinner jag inte detta. Att ifrågasätta vad arbetsgivaren egentligen vill ha av mig. Jag har inte tidigare tänkt tanken att det skulle vara skillnad i vårt sätt att se på uppdraget. Mellan träffarna har jag gått och tänkt mycket på vad vi samtalat om och hur jag själv förhåller mig till detta, jag har äntligen börjat ta mig tid till reflektion. Det skall bli roligt att fortsätta träffa tjejerna från ... (grupp 1)

... Har varit intressant att få ta del av de övrigas organisationer, hur de lagt upp klientarbetet, deras lokaler med låsta dörrar in till kontoren, deras väntrum, deras kontorsrum och sist men inte minst träffa de andra i nätverksgruppen som engagerat delgett mig sina erfarenheter och varit aktiva lyssnare om jag velat tillföra gruppen min erfarenhet. ... Moral och värderingar har också varit ett tema som jag tycker är intressant, men som aldrig getts något utrymme att tala kring fastän det är ett begrepp som egentligen skulle vara återkommande t.ex. 1 gång/halvår vid ekonomigruppernas möte.... (grupp 1)

Det som slog mig redan vid första träffen var den värme och engagemang som socialsekreterarna i gruppen förmedlade när de talade om sitt arbete och sina klienter. Det stämmer inte med den

bild som ofta förmedlas av socialsekreterare som jobbar med ekonomiskt bistånd, som att arbetet skulle innebära stora påfrestningar med risk för utbrändhet och att klienter blir kränkta av vårt bemötande. ... Det utvecklades även i gruppen snabbt ett varmt och öppet klimat och vi kunde tala öppet om både svårigheter och glädjeämnen. ... Vi hittade många likheter i våra arbeten, men ändå en hel del olikheter. Organisatoriskt skiljer sig våra förvaltningar åt och hur det sociala arbetet är uppdelat, med chefer, metodhandledare och även på politisk nivå. Samma gäller vilka kringresurser som finns, hur myndigheter och samarbetspartners är organiserade och vilka resurser de har tillgängliga. Kommunerna ser mycket olika ut, även om de jämförs med varandra p.g.a. förmodade likheter p.g.a. storlek och annat. På många sätt tycker jag att det var som att möta nya världar trots att själva klientarbetet visar mycket stora likheter. Nu kan förstås detta bero på att jag har arbetat i samma kommun väldigt länge och blivit hemmablind och det behövs inte mycket för att jag ska förundras. ... Vi hade gott om tid vid våra träffar, den kändes nästan väl tilltagen, men detta var bra. Det vanliga är annars att allt ska gå så fort och man hinner knappt tänka och känna efter. Det blev mer ett verkligt utbyte. Jag tror det kan befrämja ödmjukhet både inför varandra och klienterna. Det fanns ingen prestige, inga duktighetskrav i gruppen, utan vi tog del av det var och en hade att berätta. (grupp 1)

Det har varit väldigt trevligt och framför allt givande att få träffa kollegor från olika kommuner och få utbyta erfarenheter. Man har fått inblick i hur arbetssituation och organisation ser ut i de andra kommunerna. Det har varit bra diskussioner som har varierat allt från vad målet och uppdraget med vårt arbete är till enskilda klientärenden. ... (grupp 1)

Jag har fått ut mer för personlig del än vad jag kunnat återföra till utvecklingen av arbetet i min kommun. Det kändes mycket bra i början av nätverket att få bekräftat att arbetssituationen är ungefär likadan oavsett var man jobbar. ... Svårigheterna finns på något sätt inbakat i hela situationen och i det sociala arbetet. ... Vid sista träffen när vi talade bl.a. om kringresurser och vikten av att diskussionen förs uppåt med våra chefer. Detta är verkligen viktigt att lyfta fram. Vår arbetsvardag innehåller många svårigheter och en del av dem har vi tagit upp i diskussionen, bl.a. svårigheterna i samarbetet

med Arbetsförmedling, Försäkringskassa, bostadsbolagen m.fl. Denna diskussion borde också ligga på en högre nivå för att det skall bli en förändring. ... De områden som varit mest intressanta för mig har varit "långa ärenden" och långtidsarbetslösa. En del av svaret på varför personer blir långvariga klienter hos oss tror jag har att göra med en kombination av personens egna svårigheter, men också till stor del hur vi arbetar och i hög grad hur samarbetet ser ut myndigheter runtom samt vad kommunen satsar på för att hjälpa den enskilde. Jag har också funderat vidare kring en kortare diskussion vi hade kring avslagets betydelse. Det är intressant vilka effekter avslaget får. En del kommer ut i självförsörjning direkt, medan det för andra inte spelar någon roll – det blir ingen 'effekt'. Det är med de sistnämnda som jag kan se att de blir långvarigt beroende av försörjningsstöd då de ofta saknar ork och initiativförmåga att se andra lösningar på sin situation. De behöver ännu mer stöd och hjälp att hitta rätt. ... Det har varit spännande att få vara en del i FoU-cirkeln och jag hoppas att fler från min arbetsplats kan få möjligheten att delta framöver. (grupp 2)

Det första som slog mig var att i en kommun så var ärendebelastningen mycket mindre än i de andra kommunerna. Detta måste ju påverka vilket resultat man får ut i slutändan. Sedan är vårt arbete mycket beroende av hur samhället ser ut för stunden. Viktigt är också det samarbete man byggt upp med andra aktörer i samhället. Det var det jag tyckte var det viktigaste vi kom fram till, att det behövs ett större samarbete och förståelse från andra samhällsparter som arbetsförmedlingen, sjukhus och bostadsbolag. Samarbete med olika nämnder inom samma kommun kan vara svårt. Samarbete med statliga myndigheter som AF är för min kommun ännu svårare och samarbete med privata företag som hyresbolag mycket svårt. Detta om man inte hittar någon socialt engagerad själ som får eller vågar vara det för sina respektive chefer. Det är mycket som måste göras på en högre nivå än den vi sitter på.... (grupp 2)

Bra att stanna upp och tillsammans med andra reflektera över det vi gör. Svårt att koppla av och koncentrera sig på detta när stressen över övriga arbetsuppgifter hänger över mig. ... Det har varit intressant att se likheter och olikheter i hur vi arbetar. De yttre omständigheterna skiljer oss åt vilket klargjort våra olika förutsättningar. Varje kommun har unika förutsättningar vilket gör att jämförelser

om resultat av arbetsmetod osv. ej är fruktbart. ... Kul att träffa andra socialarbetare och utbyta erfarenheter. Det vore önskvärt att ha mer tid till reflektion och eftertanke i vårt arbete. Arbetstempot är för högt! (grupp 2)

En del samlingar innehöll flera viktiga diskussioner och beröringspunkter. Diskussionen kring socialsekreterarens två ansikten, att vara stödjande och kontrollerande, har varit mycket givande och intressant. Jag har funderat mycket kring det under året och det var 'skönt' att få bekräftat att fler sitter i samma dilemma. Jag upplevde dock ibland att diskussionerna inleddes väldigt vida och att det var svårt att hitta ett gemensamt ämne att prata om. Vid vissa sessioner upplevde jag dock att diskussionerna var mycket utvecklande. Sessionerna har varit ojämna, vilket kanske i och för sig är naturligt. ... Jag förväntade mig att FoU-cirkeln skulle gå ett steg längre i diskussionerna (än vad som görs i en utbildningssituation) ... Ett annat 'problem' när en cirkel skall sammanfattas på detta vis är att jag tycker det är svårt att 'ta' på denna typ av nya kunskaper. På ett plan kan jag säga att 'nej', det var inget nytt jag fick av denna cirkel, men samtidigt vet jag att jag på ett annat plan fått ny insikt och nya tankar. Detta arbete pågår i process och därför tror jag att alla samlingar och diskussioner ger något litet strå som samlas ihop till en stor stack ... (grupp 2)

P.g.a. att jag tycker att dokumentationen är oerhört belastande och tidskrävande blir varje extra arbetsuppgift som ex. FoU-cirkeln övermäktig. Jag arbetar ofta över på kvällarna med dokumentationen. Och nu fick jag ibland åka till kontoret efter FoU-cirkelns träffar. Eftersom jag är plikttrogen gick jag till FoU-cirkelns träffar eftersom jag var utvald... Det var trevligt att träffa socialsekreterare från ... och komma på studiebesök till socialtjänsten i dessa kommuner. ... det var intressant att komma till Ale Torg och se socialtjänsten som var belägen i ett bostadsområde. Jag fick tankar om för- och nackdelar med det. Jag undrar om klienterna upplevde det negativt eller positivt? Jag tyckte miljön var hemtrevlig vilket är positivt. Eller tycker klienten/hyresgästen att socialtjänsten är för nära inpå med för mycket insyn från båda håll? ... Under cirkeln pratade vi om våra olika upplevelser och tankar som vi har i vårt arbete. Det kan väl vara okey. Och det är mycket jag känner igen. Men det var mer som en 'ventil' att prata av sig och 'pusta lite'. Sådant pratar jag

även med mina egna arbetskamrater om. Så det var inget utvecklande för mig. Vi pratade om det 'omöjliga' att arbeta både som myndighetsutövare och stödjare vilket inte är något nytt. Jag har arbetat i socialt arbete i 13 år och jag tycker att jag har sett och hört det mesta. Jag är inte så förvånad eller nyfiken längre. Jag tar klientbesöken som de kommer och jag hoppas jag har ett bra samarbete som leder till bra möten. Och som gör att klienten och jag inte 'drar' åt allt för olika håll. Målet och uppdraget är ju att stödja klienterna att uppnå självförsörjning. (grupp 2)

Övriga synpunkter – Utvärderingsfrågorna

Som tidigare nämnts har ett antal utvärderingsfrågor lämnats till respektive deltagare och chefsperson. Varje fråga redovisas här för sig och inleds med deltagarnas svar. Svar har endast erhållits från grupp 2. Anknytning till grupp 1 görs via de personliga reflektionerna och observationsanteckningarna samt till ett svar som erhållits från en av deltagarna.

1. Hur har FoU-cirkeln motsvarat dina förväntningar?

För de flesta av deltagarna har cirkeln motsvarat förväntningarna. Detta måste naturligtvis relateras till vilka förväntningar man hade. Deltagarna i grupp 1 är överlag mer positiva till nätverksarbetet och har också haft ett större utbyte av det än vad grupp 2 haft, vilket framgår av både de utvärderingar som gjorts under gruppernas arbete och av de reflektioner som lämnats in. Man kan nog säga att grupp 1 i högre grad anser att förväntningarna har motsvarats än vad man gör i grupp 2. Men det finns också skillnader mellan enskilda deltagare i grupp två. Några svar får belysa detta:

Sammanfattningsvis tycker jag att cirkeln motsvarat mina förväntningar mer än väl det som gäller jämförelsen av arbetssättet i de olika kommunerna. Det som avser utbyte av erfarenheter och diskussionen kring nya arbetssätt kanske inte riktigt blev vad jag väntade mig.

Mina förväntningar på FoU-cirkeln var att få möjlighet att samtala om frågor som rör mitt arbete som ekonomihandläggare. Vilka frågor som skulle beröras hade jag inga direkta funderingar kring utan kom till cirkeln ganska 'nollställd'. Mina arbetskamrater var dock mycket positiva till höstens cirkel. FoU-cirkeln motsvarade delvis mina förväntningar.

Jag hade inga speciella förväntningar så därför kanske man kan säga att cirkeln motsvarade mina förväntningar.

2. Valde du själv att gå med eller blev du vald? Kommentera gärna!

Merparten av deltagarna har själva valt att delta, men det finns, vilket har beskrivits i kapitel 1 (s 10), deltagare som direkt tillfrågats av sina chefer och en deltagare som blivit "övertalad":

Jag blev 'övertalad' att gå med. Det behövdes 2 st deltagare från vår kommun och det var svårt att få fram mer än 1 person från början. Flera gånger diskuterades det positiva i att jag skulle acceptera att vara med i cirkeln. Det hänvisades bl.a. till den förra gruppens positiva erfarenheter. Till slut accepterade jag att vara med. Jag kände att det tydligen var helt nödvändigt att jag ställde upp. Jag hoppades också att den andre deltagaren från vår kommun som var positiv till att delta skulle kunna 'smitta' mig med sin entusiasm.

Något att beakta i samband med start av FoU-cirklar är möjligheten att rekrytera deltagare från olika kommuner. Hänsyn bör tas till kommunernas och arbetsgruppernas storlek. En av deltagarna lyfter i sina kommentarer fram att det är svårt att rekrytera deltagare till "nya" grupper om det är en "liten" arbetsgrupp och om man dessutom känner sig osäker över cirkelns syfte och inte känner sig ha tid. Det blir en fråga om prioritering.

3. Har diskussionerna i gruppen inneburit en metodutveckling rörande ditt arbetsområde? Om ja, på vilket sätt?

Även här finns en skillnad i svar mellan de båda grupperna och framför allt mellan kommunerna. I. t.ex. Ale har inspirationen från nätverket genererat nya arbetssätt vad gäller tidsbeställning. Det har också lett till ett ifrågasättande av metoder och att ett arbete påbörjats med att få till stånd mer struktur. Men rent generellt har diskussionerna inte inneburit någon direkt metodutveckling.

Vi har pratat bemötande, vikten av att presentera för klienten om hur vi lägger upp besöket vilket varit utvecklande. Jag har inspirerats av möjligheterna mina kollegor har genom mindre arbetsbelastning. Det är något vi borde driva ... (grupp 2)

Nej, inte metodutveckling direkt. Dock bekräftelse att arbetet är slitsamt och att det finns liknande dilemman i andra kommuner. Vidare har jag mer kunnat uppskatta att min arbetsbelastning är för-

hållandevis låg och vilka möjligheter i arbetssättet som det medför. Jag förstår att jag med min arbetsbelastning har möjlighet att arbeta så som många ekonomihandläggare skulle vilja arbeta. (grupp 2)

Rent konkret kan jag inte säga att nätverksträffarna tillfört något till mitt arbete, men det är bra att distansera sig ibland. Det gav lite perspektiv på arbetet att träffas så här. Det är inte samma sak när ekonomihandläggarna på den egna arbetsplatsen träffas och inte heller när man går en utbildning och då träffar andra yrkesutövare. Då går man sällan in så i detalj på själva arbetet, utan det brukar mer handla om övergripande frågor eller det rör psykoslogiska aspekter. Vi kom inte fram till något speciellt resultat eller mål men utbytte erfarenheter som syftet med träffarna var och detta var gott. (ur personlig reflektion grupp 1)

Diskussionerna i gruppen har ej direkt inneburit någon metodutveckling för min egen del, däremot har jag med mig en hel del 'tips' som vi diskuterade (grupp 1)

4. Har du förmedlat dina erfarenheter till andra? Hur har de i så fall tagits emot?

Här varierar svaren från att man överhuvudtaget inte har förmedlat något av diskussionerna till att det som har förmedlats har mottagits med stort intresse. En av deltagarna ger som kommentar till sitt svar att det inte funnits något forum för detta på arbetsplatsen.

Vi berättade för övriga arbetsgruppen i mer allmänna ordalag om våra diskussioner som fördes i FoU-cirkeln. En del i övriga gruppen tyckte det lät spännande och en del var mindre intresserade. Det är svårt att beskriva vad vi gjorde under FoU-cirkeln och på våra träffar. Min uppfattning var positiv och jag tror att jag gav en positiv bild av den också till övriga arbetsgruppen. Men efter den andra gruppens deltagande (vårterminen) förstod jag att de ej var lika positiva som vi var. Varför vet jag ej, grupp sammansättningen? inställningen? förväntningarna? oklart varför man deltog? frivilligt eller påtvingat? (grupp 1)

5. Tycker du att FoU skall fortsätta anordna FoU-cirklar? Har du några råd och tips att ge oss?

Samtliga deltagare har svarat ja på denna fråga. Utöver de synpunkter som redan framkommit under avsnittet personliga reflektioner (se t.ex. s 41–43)

anser en deltagare att man kanske från början skall ha ett speciellt tema/område för "då kunde man från början veta vad man valde att delta i". En annan deltagare säger att "förutsättningarna måste vara mer tydliga och kanske främst av allt måste våra chefer vara tydliga med varför vi skall delta och vad tanken är bakom samarbetet". Två deltagare i grupp 2 tycker också att "det skall vara mer styrande frågeställningar från grupplederen". Det finns också förslag om att driva gemensamma projekt eller att nätverksarbetet skulle mynna ut i ett konkret förslag om metodutveckling.

En av deltagarna i grupp 2 har i sina personliga reflektioner lyft fram att hon uppfattat att det huvudsakliga syftet med cirkeln var att, "Leila Billquist skulle få underlag som hon kan använda i sin forskning och inte erfarenhetsutbytet". Redan vid gruppens första träff hade hon förstätt "att det primära syftet var att Leila skulle få material till sin forskning" även om det inte presenterades så. Detta uttalande kräver en förtydligande kommentar: Min roll i nätverket har varit, vilket tidigare nämnts (s 8), att observera, dokumentera samt att hjälpa grupperna att problematisera och reflektera över sitt arbete. Min roll har inte varit att vara grupplederare i "traditionell" mening eller att bedriva forskning, vilket inte heller har skett. Att sedan frågor kommit upp till diskussion i grupperna som berört områden kring vilka jag har bedrivit forskning och också områden som ligger inom ett ev. kommande forskningsområde har varit ganska naturligt, då jag ju forskar på det arbete som bedrivs inom socialbyråerna. Det var också därför jag tillfrågats om deltagande. Och det måste väl också vara forskarens roll i ett nätverk av denna karaktär att både tillföra och erhålla ny kunskap?

Från chefspersonerna, som initierat nätverket, har följande synpunkter inkommit (från Ale):

- Cirkeln har motsvarat förväntningarna. Det har varit ett "lyft" för de socialsekreterare som deltagit genom att de fått vidgat sina vyer. En del av diskussionerna, kunskaper om olika arbetsätt m.m. har lyfts in i ekonomienhetens diskussioner kring att förbättra arbetet. Bl.a. har det material som tillhandahölls av Härryda gjort att det blev lite skjuts i redan påbörjade tankar så att tidbokningsrutinerna för nybesök förändrades. Vidare har sakkunnandet kring ekonomihandläggning refererats till i möten med nämnd och arbetsutskott. Formerna som sådan och dess effekter på utvecklingen har lyfts upp i ledningsgruppen.

- FoU bör fortsätta att anordna cirklar av detta slag. Alla enheter har nytta av liknande erfarenhetsutbyte. Upplägget har varit ett

bra sätt att koppla ihop forskning och det praktiska arbetet. Det är dock viktigt att initiativet kommer från verksamheten.

Av kommentarerna framkommer också att man uppfattat att den första gruppen har haft mest utbyte av cirkeln. Den gruppen har också haft mest att tillföra enheten.

Att första gruppen haft ett större utbyte av och också uppfattat arbetet i nätverket som mer givande än den andra gruppen kan bero på olika faktorer. Kanske kan en bidragande orsak vara att alla deltagare inte själva valt att delta i grupp 2 och, som en av gruppdeltagarna uttrycker det, "att vi inte träffades alla samtidigt någon gång. En viss kontinuitet krävs för att gruppen skall bli en grupp med vi-känsla". Andra bidragande faktorer kan ha varit att man inte uppfattat syftet med gruppen på samma sätt och att man också förväntat sig, och kanske också behövt, en mer styrande gruppleddare. Det kanske t.o.m. kan ha varit så att man vid den återföring (febr. 2000) som första gruppen gjorde kände att allt redan hade blivit sagt.

Ytterligare några röster

Här pratar man om annat än vad man pratar med sina chefer om.

Andras erfarenheter stärker en.

Krävs att man har något parallellt på hemmaplan.

Diskussionerna har fått en att tänka till och det påverkar hur man arbetar. Det är en process, det smälter ihop och blir till ny praxis-kunskap.

Kraften, vi kan och vi kan förändra!

5. Avslutande kommentarer

I socialbidragsnätverkets båda grupper har många frågeställningar som berör det dagliga arbetet med ekonomiskt bistånd och dess förutsättningar diskuterats; en del frågeställningar har fördjupats medan andra behandlats mer ytligt. Mycket kunskap har lyfts fram och många reflektioner gjorts över arbetet och dess organisatoriska ramar. Inte minst har vikten av omgivningsfaktorerna och dess betydelse för socialbyrån poängterats.

Erfarenhetsutbytet har gett stimulans till de enskilda deltagarna och i viss mån också bidragit till en utveckling av det praktiska arbetet. Även om deltagarna och de olika arbetsplatserna fått ut olika mycket av nätverksgruppernas arbete och diskussioner är samtliga deltagare och arbetsledare positiva till en fortsättning av arbetet med erfarenhetsutbyte och till att FoU-cirklar, med olika syften och arbetsformer, anordnas.

I socialbidragsnätverket prövades en arbetsform för FoU-cirkeln där forskarens uppdrag var att observera, dokumentera samt att hjälpa deltagarna att problematisera och reflektera. Utifrån de erfarenheter som gjorts och synpunkter som kommit fram kan några frågor ställas kring forskarens uppdrag och dokumentationens roll i ett nätverk som detta; skall forskaren ha en mer ”styrande” roll, vilket syfte skall dokumentationen ha och skall den göras enbart av en person? Kanske skulle deltagarna i nätverksgrupperna varit mer delaktiga i dokumentationen och därigenom fått ytterligare möjlighet att reflektera över och fördjupa sina erfarenheter och kunskap. Att dokumentera gruppernas arbete – ”att få det på pränt” – är värdefullt och bidrar till ytterligare en rörelse i kunskapsprocessen. Ett sätt hade varit att varje deltagare hade skrivit om något av de teman som diskuterats i gruppen; ett tema som de upplevt som extra angeläget. Detta är ett sätt som prövats t.ex. inom FoU-Kronoberg (se Lernå et al. 1998). Skall deltagarna själva ansvara för

dokumentationen krävs att mer arbetstid avsätts för deras deltagande. Både vilken roll/uppdrag – att vara observatör, dokumentatör och ”reflektör” – forskaren skall ha och hur dokumentationen skall ske måste relateras till cirkelns syfte och framför allt utformas tillsammans med deltagarna.

Andra erfarenheter av socialbidragsnätverket gäller faktorer som påverkar gruppernas arbetsklimat och dess ambitionsnivå. För att ge nätverksarbetet så bra förutsättningar som möjligt bör varje deltagare själv ha valt att delta i cirkeln och känna att det finns tid och utrymme för detta. Förutsättningarna bör vara sådana att deltagarna kontinuerligt kan närvara i cirkelns arbete. ”Naturliga” forum måste också finnas på arbetsplatserna där deltagarna kan förmedla nätverkets diskussioner och sina nyvunna kunskaper. Nätverkets syfte bör, från chefs håll, vara klart uttalat.

Att hitta en plats och skapa utrymme för det ”goda samtalet”, att ge de anställda tid och utrymme att diskutera, värdera och ifrågasätta sitt eget arbete – ”att sätta ord på de erfarenheter man redan har och försöka lära av dem” – kan vara ett sätt ”som både garanterar och utvecklar kvaliteten på det sociala vardagsarbetet” (Lagercrantz 1998 s 73). Att dessutom få göra detta tillsammans med kollegor från andra arbetsplatser och tillsammans med en forskare kan innebära en än större möjlighet att distansera sig från sitt inifrånperspektiv på verksamheten och ge ytterligare stimulans till utvecklingen av det sociala vardagsarbetet. FoU-cirkeln, med olika syften och arbetsform, kan vara en sådan plats där socialsekreterare får utrymme att diskutera och reflektera över sin vardagspraktik.

Förhoppningsvis ger också denna sammanfattande rapport över de båda nätverksgruppernas arbete uppslag till teman som kan leda till fortsatta utvecklingsdiskussioner på arbetsplatserna och/eller till fortsatt arbete inom nya FoU-cirklar. Några tänkbara teman, som diskuterats med deltagarna och cheferna, för ett sådant arbete skulle kunna vara:

- Hur når man bättre ”samsyn” inom socialbyrån och hur påverkar politikerernas roll vardagsarbetet?
- Hur kan klienternas insyn och delaktighet tillgodoses?
- Hur hittar man ett förhållningssätt som utgår från individens behov och resurser?
- Vad innebär ”likabehandling” av klienter? (Rättvisa, bemötande etc.)
- Dokumentation – redskap för förändring eller formalia?
- Vad grundar sig metodutvecklingen på? (vilket synsätt, juridiskt, humanistiskt etc.)

- Skall man ha grupp- eller individinriktat arbete inom ekonomienheterna? För- och nackdelar?
- Vilken betydelse har arbetsbelastningen för det sociala arbetet, för klientarbetet? (Att ha 40 eller 100 ärenden på en heltidstjänst)
- Rummets betydelse för mötet?
- Ekonomihandläggarnas status? Nivellering av socialt arbete i mer eller mindre "kvalificerat" socialt arbete – vilka konsekvenser kan detta få?
- Hur kan ett genusperspektiv beaktas i arbetet med ekonomiskt bistånd?

Efterord

Forskning och utveckling har länge varit eftersatt inom individ- och familjeomsorg, vård och omsorg om äldre och funktionshindrade. Ökade krav på professionalisering av det sociala arbetet, en stark tilltro till vetenskaplig kunskap men också ett ökande intresse för kunskapen i socialt arbete och kunskap om värdet av de sociala insatserna har bidragit till att det blivit allt vanligare att kommunerna bygger upp egna FoU-enheter.

Sedan 1999 finns FoU i Väst inom Göteborgsregionens kommunförbund. Det primära syftet med FoU i Västs arbete är att i dialog med kommunerna och andra intressenter utveckla praktikrelaterad forskning, det vill säga forskning om och med praktiken för att på så vis stärka lärande- och utvecklingsprocesser.

Men hur gör man FoU? Hur kan det inre sociala arbetet synliggöras? Och hur kan FoU:s inre arbete synliggöras? Denna rapport syftar till att synliggöra och väcka frågor om arbetet med socialbidragshantering men också att synliggöra och väcka frågor om FoU:s arbete.

I maj 1999 träffades två chefer från vardera Partille, Härryda och Ale tillsammans med Leila Billquist, forskare i socialt arbete och jag själv. Vi diskuterade behovet av metodutveckling avseende socialbidragshantering och vi enades om att starta en forsknings- och utvecklingscirkel (socialbidragsnätverk) kring vissa avgränsade frågor. Vi beslutade att Leila skulle leda nätverksarbetet och att hennes roll skulle vara att dokumentera, observera och problematisera diskussionerna i gruppen. Däremot diskuterade vi inte övriga deltagares roller eller arbetsinsatser.

Arbetet skulle så småningom sammanställas i en rapport vars syfte, som ovan nämnts, skulle vara att tydliggöra socialarbetarnas erfarenheter och

kunskaper. Men syftet skulle också vara att FoU i Väst skulle lära av *sin* praktik och utveckla *sina* metoder.

FoU i Väst anordnar kontinuerligt forskningscirklar kring olika frågeställningar och tema. Varje cirkel är unik och planeras och utvecklas i samspel mellan deltagarna. Cirklarna syftar till kunskapsutveckling av socialarbetares och forskares praktik. Konkreta problem möter teori och metod och tvärtom.

Arbetet i FoU-cirklarna dokumenteras av socialarbetare och/eller forskare och kan t.ex. redovisas i FoU-rapporter eller mindre skrifter.

Jag vill i nedanstående väcka några frågor som kan ha betydelse för fortsatt utveckling av FoU i Västs arbete och inte minst för planerandet av framtida FoU-cirklar.

Vi fattade alltså beslut under mötet i maj 1999 om en "rollmodell" för nätverksarbetet. Hur har rollmodellen påverkat det ömsesidiga kunskapsutbytet och lärandeprocessen? I vilken omfattning kan/skall FoU-cirklarnas arbete planeras av andra än deltagarna? Vem skall/kan observera vem? Vem skall/kan problematisera vad?

Är det möjligt att observera och samtidigt föra dialog och delta i ett ömsesidigt kunskapsutbyte?

De flesta av oss är präglade av en traditionell kunskapssyn som ger den akademiska kunskapen tolkningsföreträde framför praktisk yrkeskunskap. Den kunskapssynen påverkade med stor sannolikhet oss när vi beslutade om upplägget av socialbidragsnätverket och Leilas roll samtidigt som vi hade andra ambitioner, nämligen att verka för ömsesidigt kunskapsutbyte mellan forskning och praktik. Vad händer när traditioner och förändringsambitioner mötas? Vilka strukturer/mönster är vi bärare av? Hur skall vi göra för att inte göra "more of the same"?

Genom berättande och reflekterande skapas överblick och distans. Men det räcker inte att samtala säger Alain Botton i *Låt Proust förändra ditt liv* utan berättande behöver kompletteras med skrivande för att skapa förståelse för de egna yttrandena "Skrivandet består till stor del av omskrivning under vilken de ursprungliga tankarna, dess ofullgångna och tilltrasslade trådar reds ut, berikas och nyanseras." (Wahlström & Widstrand 1998 sid 130)

Skrivandet kan vara en metod för yrkesutveckling som skapar förståelse för och kunskap om de egna yrkeserfarenheterna och den egna yrkesmetodiken. Men det krävs tid för att skriva. Vid ett utvärderande möte med deltagarna i "socialbidragsnätverket" framkom att nästan ingen av socialsekreterarna ansåg sig ha kunnat dokumentera själv på grund av tidsbrist. Vilket

utrymme har socialarbetarna för att göra sin egen vardagsforskning? Vilka möjligheter skall forskare ha på FoU i Väst att vara skriftliga sammanstäl-
re? Vilken betydelse får det om socialarbetarna själva skriver eller om fors-
kare skriver? Dessa frågor kommer fortsättningsvis att diskuteras i olika
nätverk med chefer, socialarbetare och forskare.

Vid såväl skriftliga som muntliga utvärderingar har framkommit att denna
vår första FoU- cirkel varit inspirerande och utvecklande för såväl socialar-
betarna som för Leila och de olika praxisområdena. Det är möjligt att ovan
nämnda ”rollmodell” haft en underordnad betydelse men låt oss ändå stän-
digt diskutera formerna för dessa kunskapsutbyten mellan forskning och prak-
tik för att inte fastna i traditionella roller och mönster. På så vis kan FoU i
Väst bidra till att stärka ömsesidiga kunskapsprocesser och att skapa en för-
djupad förståelse för olika kunskaps- och yrkesfält.

Elisabeth Hajtowitz
FoU i Väst

Referenser

- Andersson L, Gudmonsson J, Alessandro Rezaei (2000) *Motprestationskravet – Hot eller möjlighet? En studie av två kommuners arbetsätt med motprestationskravet*. C-uppsats. Göteborg: Institutionen för socialt arbete
- Bernler G & Johnsson L (1988) *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur
- Bernler G & Johnsson L (1995) *Den sociala journalen II: Tre bilder av socialtjänstens klienter*. Rapport 1995:7. Göteborg: Institutionen för socialt arbete
- Bernler G (1999) "Tiden" i Bernler G (red) *Psykosocialt arbete – idéer och metoder*. Stockholm: Natur och Kultur
- Billquist L (1999) *Rummet, mötet och ritualerna – En studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Skriftserie 1999: 4. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet (akademisk avhandling)
- Framme G (1998) *Lättskötta och följsamma – tidsbilder av ett sjukhem och dess patienter*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet (akademisk avhandling)
- Gunnarsson E (2000) "Kvinnors fattigdom" i *Socialvetenskaplig tidskrift* 7:1-2, s 57-71
- Hermodsson A (1998) *Klientdemokrati – vision och verklighet. En studie i fem kommuner*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete – Socialhögskolan, Stockholms universitet (akademisk avhandling)
- Härenstam A, Lundberg U, Lindblad E & Starrin B (red. 1999) *I vanmaktens spår. Om sociala villkor, utsatthet och ohälsa*. Umeå: Boréa
- Johnsson L & Lindgren H (1999) "Yrkesroll och professionalitet" i Bernler G (red) *Psykosocialt arbete. Idéer och metoder*. Stockholm: Natur och Kultur
- Kullberg C (1994) *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*. Linköping: Linköpings universitet, tema kommunikation (akademisk avhandling)
- Lagerkrantz K (1998) *Egenutvärdering i socialt arbete – från idé till praktik*. FoU Skåne, Skriftserie 1998:3. Lund: FoU Skåne

- Lernå L m.fl. (1999) *De 9 reflektionerna – formulerad erfarenhetskunskap*. FoU-meddelande 1999:1: Växjö, FoU-Kronoberg
- Lindgren H (1999) "Den samordnande rollen" i Bernler G (red) *Psykosocialt arbete. Idéer och metoder*. Stockholm: Natur och Kultur
- Lindgren H (1999) "Det dubbla uppdraget" i Bernler G (red) *Psykosocialt arbete. Idéer och metoder*. Stockholm: Natur och Kultur
- Lundström T & Sunesson S (2000) "Socialt arbete utförs i organisationer" i Meeuwisse A, Sunesson S, Swärd H (red) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur
- Minuchin P, Colapinto J, Minuchin S (1998) *Working with Families of the Poor*. Guildford Press
- Nordström M (2000) *Vardag, bemötande och kompetens – FoU-cirkel om kommunal äldreomsorg*. Göteborg: FoU i Väst
- Nygren L (2000) "Har socialt arbete en teoretisk kärna?" i Meeuwisse A, Sunesson S, Swärd H (red) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur
- Petersson B & Stjernfeldt A (1995) *Förändringsarbete i kommuner. Socialbidrags-handläggning i Härryda kommun*. Mölnlycke: Socialtjänsten
- Terum L-I (1997) "Profesjonsskapt ulikhet – et demokratiproblem". *Nordiskt Sosialt Arbeid* 1997:1, s 10-19
- Sunesson S (1981) *När man inte lyckas. Om hinder, vanmakt och oförmåga i socialt arbete*. Lund: Liberförlag
- Sunesson S (1985) *Ändra allt! En uppmaning till socialarbetare*. Lund: Liberförlag
- Westlund P (1998) *Handläggning av Socialbidrag – Videoanalyser av kvalitet*. Skriftserie 1998:1. Karlshamn: Nätverksprojekten
- Westlund P (1998) *Tanke & Tråd. Kollegialt sökande efter kvalitet i § 50-utredningar*. Skriftserie 1998:2. Karlshamn: Nätverksprojekten

Övrigt

Informationsmaterial från de olika kommunerna

Bilaga

Utvärderingsfrågor

Till deltagarna i FoU-cirkeln

Hur har FoU-cirkeln motsvarat dina förväntningar?

Valde du själv att gå med eller blev du vald? Kommentera gärna!

Har diskussionerna i gruppen inneburit en metodutveckling rörande ditt arbetsområde? Om ja, på vilket sätt?

Har du förmedlat dina erfarenheter till andra? Hur har de i så fall tagits emot?

Tycker du att FoU skall fortsätta att anordna FoU-cirklar? Har du några råd och tips att ge oss?

Till chefer

Har arbetet i FoU-cirkeln motsvarat dina förväntningar? Kommentera gärna ditt svar.

Hur utsågs deltagarna?

Tycker du att arbetet i gruppen inneburit en metodutveckling rörande ekonomiskt bistånd?

Har erfarenheterna som gjorts i gruppen diskuterats i andra sammanhang?

Tror du att FoU-cirklar av detta slag kan bidra till en metodutveckling? Om ja, hur?

Leila skall i sommar dokumentera diskussionerna och erfarenheterna. Har du något du tycker är viktigt att belysa?

Tycker du att FoU skall anordna cirklar av detta slag? Har du råd och tips att ge oss?

