

Kan jag hjälpa dig?

**En vinjettstudie om den egenupplevda kunskapen
hos socialsekreterare på ekonomiskt bistånd
gällande intellektuell funktionsnedsättning**

Av: Nellie Rawet och Josefin Ripa

Handledare: Emma Sundkvist
Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper
Kandidatuppsats 15 hp
Socialt arbete | Vårterminen 2022
Socionomprogrammet med storstadsprofil



Förord

Tack till alla respondenter som bidragit med reflektioner och resonemang och därmed gjort denna studie möjlig. Tack till våra närstående för all hjälp och för ert tålamod. Ett stort tack vill vi slutligen rikta till varandra för allt det stöd, bollning och förståelse som präglat vårt gemensamma arbete.

Arbetsfördelningen har varit jämlig mellan båda författarna. Vi har tillsammans sökt och läst litteratur, producerat och korrekturläst text samt behandlat empirin. Resultatet blev detta gemensamma examensarbete som vi båda med stolthet står bakom.

Abstract

This study aims to investigate the self-perceived knowledge of intellectual disability amongst social workers in financial aid as well as their attitude towards meeting these clients. The study is based on responses from eleven social workers. Through a vignette study the empirical data has been analyzed through a qualitative content analysis. The results have been analyzed by two theoretical frameworks which are then related to previous research on self-perceived competence of social workers, the knowledge of sociology students and working methods of social workers. The overall results have shown a good knowledge of intellectual disability amongst the respondents as well as a general positive attitude towards meeting these clients. The results have also shown how some of the respondents had feelings of lacking knowledge regarding intellectual disability as well as feelings of being unprepared for meeting with these clients. This study therefore hopes to contribute with inspiration to further investigate the interaction between social workers and people with intellectual disability, focusing on the social workers attitudes and perceived level of knowledge.

Title: Can I help you? - A vignette study of the self-perceived knowledge of social workers in financial aid regarding intellectual disability

Authors: Nellie Rawet & Josefin Ripa

Key words: intellectual disability, social worker, self-perceived knowledge, attitude

Number of words: 15278

Sammanfattning

Denna studie syftar till att undersöka den egenupplevda kunskapen om intellektuell funktionsnedsättning hos socialsekreterare på ekonomiskt bistånd samt deras inställning inför att eventuellt möta denna målgrupp. Studien bygger på svar från elva socialsekreterare som arbetar inom enheten för ekonomisk bistånd. Genom en vinjettstudie har skriftlig empiri insamlats som sedan analyserats med hjälp av en kvalitativ innehållsanalys. Resultatet har sedan analyserats med hjälp av två teoretiska ramverk och relateras till tidigare forskning som behandlar den egenupplevda kompetensen hos yrkesverksamma, socionomstudenters kunskap och socialsekreterares arbetsmetoder. Överlag visar studiens resultat på god kunskap om intellektuell funktionsnedsättning hos respondenterna samt en generellt positiv inställning inför att möta denna målgrupp. Studiens resultat visar även att vissa respondenter upplever sig ha bristande kunskap gällande intellektuell funktionsnedsättning samt att de inte känner sig tillräckligt förberedda inför ett eventuellt möte med denna målgrupp. Denna studie kan förhoppningsvis bidra med inspiration till att vidare undersöka interaktionen mellan socialsekreterare och personer med intellektuell funktionsnedsättning, med fokus på socialsekreterares inställning och upplevda kunskapsnivå.

Titel: Kan jag hjälpa dig? - En vinjettstudie om den egenupplevda kunskapen hos socialsekreterare på ekonomiskt bistånd gällande intellektuell funktionsnedsättning

Författare: Nellie Rawet & Josefin Ripa

Nyckelord: Intellektuell funktionsnedsättning, socialsekreterare, ekonomiskt bistånd, självupplevd kunskap, inställning

Antal ord: 15278

Förkortningar

SoL	Socialtjänstlag (2001:453)
LSS	Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
FUB	Riksförbundet för barn, unga och vuxna med intellektuell funktionsnedsättning/utvecklingsstörning
IF	Intellektuell funktionsnedsättning

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.2 Problembakgrund	1
1.2.1 Intellectuell funktionsnedsättning	1
1.2.2 Kunskap om IF hos socialtjänsten	2
1.3 Problemformulering	3
1.4 Syfte och frågeställningar	3
1.5 Uppsatsens struktur	4
1.6 Avgränsningar	4
2. Tidigare forskning	6
2.1 Sökstrategi	6
2.2 Den egenupplevda kompetensen hos yrkesverksamma gällande funktionsnedsättningar	6
2.3 Socionomstudenters kunskap	7
2.4 Socialsekreterares arbetsmetoder	9
2.5 Positionering till den tidigare forskningen	10
3. Studiens teoretiska referensram	12
3.1 Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater	12
3.1.1 Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme	12
3.1.2 Kritik mot Lipskys teori	13
3.2 Professionell hållning	13
3.2.1 Kritik mot Holm	15
4. Metod	16
4.1 Vinjettstudie	16
4.2 Urval	17
4.3 Tillvägagångssätt	18
4.4 Kvalitativ innehållsanalys	20
4.5 Kvalitet och generaliserbarhet	21
4.6 Etiska överväganden	22
5. Resultat och analys	24
5.2 Resultatanalys	24
5.2.1 Inställningar, möjligheter och utmaningar i den professionella hållningen	24
5.2.2 Socialsekreterarnas egenupplevda kunskap och handlingsutrymme	30
6. Diskussion och studiens slutsatser	40
6.1 Slutsatser	40
6.2 Studiens styrkor och begränsningar	42
6.3 Avslutande reflektioner	43
6.4 Förslag till framtida forskning	44
7. Referenser	45
8. Bilagor	49
8.1 Vinjett	49

1. Inledning

Intresseorganisationen Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning (FUB) sammanfattar hur flera statliga rapporter och utredningar informerar om det undermåliga ekonomiska läget för vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning (IF) och menar att detta försätter denna grupp i ett dubbelt utanförskap. Kritik framförs mot den socialpolitik som bedrivs vilket menas lämna mycket lite utrymme för förbättring av målgruppens levnadssituation. FUB (2020) beskriver i likhet med övriga rapporter att personer med IF har en betydligt sämre levnadsnivå, i synnerhet gällande ekonomi och arbete än den övriga befolkningen. Enligt en rapport från Socialstyrelsen (2020a) har behovet av ekonomiskt bistånd ökat hos samtliga personer oavsett typ av insats via Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och behovet av ekonomiskt bistånd hos dessa målgrupper ligger nu på samma nivå som hos övrig befolkning. Vidare visar Socialstyrelsens rapport att just det långvariga ekonomiska biståndet är aningen mer frekvent bland personer med insatser enligt LSS i jämförelse med den övriga befolkningen. Med utgångspunkt i att det ekonomiska läget för personer med IF fortsätter att försämrats, är det möjligt att tänka sig att socialsekreterare på ekonomiskt bistånd möter målgruppen allt oftare i dagsläget. Detta synliggör denna studies kanske allra främsta relevans för det sociala arbetets praktik, vilket är att bidra med kunskap kring socialsekreterares kunskap om och inställning inför att möta personer med IF, en målgrupp som befinner sig i dubbel utsatthet.

1.2 Problembakgrund

1.2.1 Intellektuell funktionsnedsättning

Det finns inget generellt register i Sverige över alla personer med funktionsnedsättningar utan istället kan stora svenska urvalsundersökningar från bland annat Statistiska Centralbyrån, Arbetsförmedlingen och Socialstyrelsen ge en indikation kring omfattningen av antalet personer med funktionsnedsättningar och deras behov av stöd och service (MFD 2021). Det finns dock uppgifter som pekar på att ungefär 0.5-1.5 procent av befolkningen uppfyller de kriterier som framtagits för att kunna ställa diagnosen IF och det är av stor vikt att de personer som behöver det får rätt typ av anpassning och stöd (Habilitering & Hälsa 2021; Lindblad & Fernell 2021). Kännetecknen för personer med IF är att de kan ha svårt med planering och abstrakt tänkande men även svårigheter vid kommunikation och socialt samspel. Utmärkande för personer med IF är vidare att vissa förmågor som behövs i vardagen

såsom att sköta ett arbete, utbildning och ekonomi kan vara nedsatta. Dock är personer med IF en heterogen grupp med varierande förmågor, resurser och hjälpbehov. Personer med IF kan vara aktuella för insatser enligt LSS samt att de omfattas av Socialtjänstlagen (SoL) likt den övriga befolkningen (SoL 2001:453, LSS 1993:387). IF delas in i olika svårighetsgrader; lindrig, medelsvår, svår och mycket svår (Habilitering & Hälsa u.å). Ett ytterligare namn på samma diagnos är utvecklingsstörning (Habilitering & Hälsa 2021). Vi har i denna studie valt att använda oss av termen IF med undantag för referens till tidigare forskning där vi valt att använda oss av det begrepp som redovisas för där.

1.2.2 Kunskap om IF hos socialtjänsten

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) konstaterar att det finns bristande kunskap hos yrkesverksamma inom socialtjänsten gällande funktionsnedsättningar, både i identifierandet av diagnoser och i tillgången till kommunikationsverktyg. Denna bristande kompetens återfinns främst hos verksamma inom funktionshinderområdet men även hos anställda inom övriga enheter på socialtjänsten. Med utgångspunkt i det ökade behovet av ekonomiskt bistånd för målgruppen personer med IF, riskerar denna kompetensbrist att leda till ett felaktigt bemötande från socialtjänstarbetare. Detta är något som i sin tur kan resultera i uteblivet stöd av insatser för denna målgrupp (Socialstyrelsen 2020a). Socialstyrelsen (2019) lyfter vikten av att de myndigheter som kan komma att möta personer med funktionsnedsättning i större utsträckning behöver möjliggöra för tillgängligheten i sina möten med dessa personer. Socialstyrelsen uttrycker att en bristande tillgänglighet hos myndigheter innebär att en person med funktionsnedsättningar försummas sin rätt till ett meningsfullt liv och trygghet enligt lagstiftningen (SoL). I förvaltningslagen (6 §) beskrivs även detta genom att de svenska myndigheterna ska “[...] lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara på sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.” När ett sådant bemötande misslyckas och tillgängligheten brister räknas det som diskriminering av en person med funktionsnedsättning enligt diskrimineringslagen 1 kap. 4 § 3 p (DO 2022).

1.3 Problemformulering

Utifrån den tidigare nämnda problembakgrunden är vi intresserade av att genomföra en vinjettstudie som undersöker den egenupplevda kunskapen samt inställning hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd inför ett eventuellt mötet med personer med IF.

Tidigare forskning som har undersökt socionomstudenters kunskap om målgruppen samt kunskap om funktionsnedsättningar överlag visar att denna kunskap är bristfällig. Bland annat lyfts det hur kunskap kring specifika funktionsnedsättningar inte ryms inom ramen för socionomutbildningen (John & Schrandt 2019; Laws, Parish, Scheyett & Egan 2010; Fuld 2019). Tidigare forskning undersöker även professionella inom flera människovårdande yrken gällande deras inställning mot personer med funktionsnedsättningar. Denna visar hur yrkesverksamma socialarbetare som möter människor med funktionsnedsättning har bristande kunskap i metoder och verktyg för olika typer av funktionsnedsättningar och att detta riskerar att reproducera mer negativa attityder i mötet med särskilda målgrupper (Werner och Araten-Bergman 2017; i Keesler 2021). Härav identifierar vi en kunskapslucka som denna studie ämnar fylla genom att se till den specifika yrkesgruppen socialsekreterare på ekonomiskt bistånd samt målgruppen personer med IF, då vi identifierat en avsaknad av kunskap om denna specifika avgränsning i den tidigare forskningen. Det inledande kapitlet som beskriver det försämrade ekonomiska läget för personer med IF synliggör hur denna målgrupp blir alltmer aktuella hos enheten för ekonomiskt bistånd vilket är ytterligare en motivering till studien. Genom att se till dessa socialsekreterares arbetsvillkor och myndighetens organisering, vill vi undersöka hur detta kan tänkas förklara de professionellas kunskap om samt inställning gentemot att eventuellt möta målgruppen personer med IF. Något som vi tänker kan analyseras fördelaktigt genom det teoretiska begreppet handlingsutrymme (Lipsky 2010). I en vidare undersökning av socialsekreterarnas tankar och handlingar i det eventuella mötet vill vi anlägga perspektiv som undersöker personliga faktorer och psykologiska strategier för att försöka förstå och förklara socialsekreterares inställning till att eventuellt möta denna målgrupp. Genom denna motivering tänker vi även att Holms (2009;2013) begrepp professionell hållning kan vara behjälplig i analysen av den insamlade empirin.

1.4 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka de yrkesverksammas bemötande av och inställning till målgruppen för att synliggöra hur detta eventuellt kan sammanlänkas med den egenupplevda

kunskapsnivån. Studien syftar även till att undersöka hur respondenterna reflekterar kring den egna professionella hållningen i rollen som myndighetsutövare, samt vilka eventuella uttryck de ger för att beskriva det egna handlingsutrymmet i ett eventuellt möte med personer med IF. Detta för att söka förstå och förklara var problemet består med bakgrund till den tidigare nämnda problemformuleringen.

Följande frågeställningar ämnas att besvaras:

- Hur ser socialsekreterarna på sin egen kunskap i ett eventuellt möte med personer med intellektuell funktionsnedsättning? Underfråga: Vilka kunskaper om anpassningar har de?
- Vad för inställning har socialsekreterarna till att eventuellt möta personer med IF? Underfrågor: Vilka tankar och känslor har de om att möta målgruppen? Vad påverkar deras känsla av förberedelse inför att möta målgruppen?

1.5 Uppsatsens struktur

Denna uppsats är indelad i sju avsnitt. I avsnitt ett presenteras studiens inledning, problembakgrund och problemformulering för uppsatsämnet samt studiens syfte och frågeställningar. Den tidigare forskningen presenteras i avsnitt två utifrån tre teman som alla relateras till studiens syfte. I avsnitt två redogörs även för vår sökstrategi samt den egna positioneringen till forskningsfältet. I avsnitt tre kommer två vetenskapliga teorier presenteras som båda relateras till forskningsämnet. Metodavsnittet är studiens fjärde avsnitt där vi beskriver vinjettstudier, urval samt vårt tillvägagångssätt. I avsnitt fyra presenteras även studiens analysmetod, kvalitetskriterier samt etiska överväganden som vi behandlat inom studien. I avsnitt fem återfinns resultatet av empirin vilket vi med hjälp av de teoretiska perspektiven analyserar och kopplar till den tidigare forskningen. I avsnitt sex presenteras studiens slutsatser, studiens styrkor och begränsningar samt förslag på framtida forskning.

1.6 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa studien genom att enbart utgå från diagnosen IF vid formulerandet av syfte, frågeställningar och vinjetten. Denna avgränsning har även präglat vår litteratursökning och de vetenskapliga artiklar som studien behandlar. Personer med IF kan även ha andra funktionsnedsättningar som exempelvis autism, hörsel- och synnedsättningar samt epilepsi

(Habilitering & hälsa 2021). Vi kommer däremot inte att inkludera personer med dubbeldiagnoser i någon del av denna studie. Vi är dock medvetna om att detta i viss mån kan prägla både vårt resultat och den tidigare forskningen. Vi har i vår studie valt som huvudfokus att undersöka yrkesverksamma socialsekreterares egenupplevda kunskap om IF. Därmed har vi inte heller tagit hänsyn till personer med IF:s egna uppfattningar, upplevelser eller erfarenheter med motiveringen att detta inte varit relevant för studiens syfte. Vi har dessutom avgränsat oss till att undersöka de socialsekreterare som arbetar specifikt inom ekonomiskt bistånd. Detta för att dessa yrkesverksamma inte nödvändigtvis behöver ha specialistkunskap kring funktionsnedsättningar. Vi är således intresserade av att undersöka en yrkesgrupp som eventuellt kan komma att möta personer med IF i allt större uträkning än vad de tidigare gjort. Men har gjort en avgränsning mot att de yrkesverksamma i dagsläget inte behöver någon erfarenhet av att ha arbetat med målgruppen tidigare.

2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras tidigare forskning på följande områden; den egenupplevda kompetensen hos yrkesverksamma gällande funktionsnedsättningar, kunskap om funktionsnedsättningar hos socionomstudenter samt socialsekreterares arbetsmetoder. Detta avsnitt består utav nio stycken forskningsartiklar. Detta urval av forskningsartiklar syftar till att ge en begränsad men likväl representativ bild av forskningsläget gällande ovanstående teman som vi bedömt vara relevanta för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar. Vi tar avstamp i den tidigare forskningen för att identifiera vilken kunskap som redan finns inom vårt uppsatsämne. Men lyfter även den tidigare forskningen för att identifiera eventuella kunskapsluckor som kan bidra med argument till studiens relevans för socialt arbete.

2.1 Sökstrategi

I sökandet efter tidigare forskning har vi använt oss utav två stycken databaser: Söderscholar och Google Scholar. De sökord vi använt oss av har varit som följande: Disability, disorder, intellectual, diagnostics, developmental disorder, cognitive impairment, social work, social work, social services, professionals, competence, education, training, knowledge, capacity, qualification och attitudes. Vi har sedan filtrerat ut expertgranskade artiklar. Vi har även delvis använt oss av citatsökning.

2.2 Den egenupplevda kompetensen hos yrkesverksamma gällande funktionsnedsättningar

Tidigare forskning beskriver en preferenshierarki bland yrkesverksamma socialarbetare där olika typer av funktionsnedsättningar prefereras framför andra. I en studie där forskare använt sig av vinjettmetoden fick 158 socialarbetare läsa och svara på tre olika vinjetter med tre olika tillhörande frågeformulär. Forskarnas vinjett beskrev en individ med IF, en individ med psykisk sjukdom och en individ med bägge diagnoserna. Vid undersökning av socialarbetarnas stigmatiska attityder fann man i denna studie att socialarbetarna var mer positivt inställda till individer med IF än de var gentemot individer med psykisk funktionsnedsättning. Socialarbetarens kompetens gällande IF påverkas vidare av bland annat av två faktorer, utbildningsnivå och interaktion med målgruppen menar forskningen. Werner & Araten-Bergman (2017) argumenterar för att den preferenshierarki som redovisats för även är synlig inom allmänheten, där den stora skillnaden mellan allmänheten och yrkesprofessionella är att socialarbetarens attityder gentemot målgruppen inte nödvändigtvis

påverkar deras beteendereaktioner eller gör att de socialt distanserar sig från individer med funktionsnedsättningar. Istället visar denna forskning att socialarbetare antar hjälpbeteenden gentemot alla typer av funktionsnedsättningar, där medlidande är den starkaste emotionella responsen. Själva förekomsten av en preferenshierarki inom funktionshinderområdet kan dock ses problematisk menar forskarna och en möjlig förklaring till detta är bristande kompetens kring relevanta stöd- och behandlingsmetoder (Werner & Araten-Bergman 2017).

Tidigare forskning av Ineland och Starke (2020) har undersökt socialarbetares arbetstillfredsställelse i sitt arbete med individer med IF. Genom att låta personal som arbetar med personer med IF inom svensk skola, socialtjänst och offentlig sjukvård svara på en webbenkät, syftar forskare till att analysera likheter och skillnader i respondenternas svar. Ett par aspekter lyfts fram av särskild vikt för att socialarbetare ska kännas sig tillfredsställda i sin yrkesroll och i resultatet beskrevs dessa bland annat handla om autonomi i sitt dagliga arbete. Autonomi beskrivs som en känsla av kontroll över sin tid samt självständighet i sitt arbete men även i beslutsfattande processer. Möjligheten till vidareutbildning, tillgång till kompetensutvecklande forum samt att få ingå i professionella nätverk nämner respondenterna som ytterligare faktorer som ökar deras tillfredsställelse. För yrkesverksamma inom socialtjänsten nämns säkra rutiner kring myndighetssamverkan vara av särskild vikt för att öka deras känsla av tillfredsställelse i arbetet. Personer med IF beskrivs av forskarna som en målgrupp i behov av kombinerade och långsiktiga insatser, där samverkansprocesser mellan bland annat vård- och sociala myndigheter ofta förekommer. Ytterligare stöd till att undersöka socialarbetares tillfredsställelse på arbetsplatsen kan motiveras genom att nöjda socialarbetare presterar bättre på jobbet och har bättre förutsättningar att lyckas uppfylla organisationens mål enligt forskningen. Denna studie visar även att ökad tillfredsställelse på arbetsplatsen kan öka kvaliteten på såväl bemötandet som relationen mellan socialarbetare och tjänsteanvändare.

2.3 Socionomstudenters kunskap

Tidigare forskning visar att relevant undervisning rörande målgruppen personer med IF samt personer med funktionsnedsättning överlag är begränsad inom utbildningar för socialt arbete. Två studier (Laws, Parish, Scheyett & Egan 2010; Fuld 2019) har undersökt förekomsten av kurser rörande IF i olika läroplaner. Resultaten visar att utbildningen vid flera olika lärosäten för socialt arbete till största del präglas av generell och övergripande kunskap om funktionsnedsättningar och sociala problem. Ytterligare en studie som genom kvalitativa

intervjuer följt 12 stycken socionomer under deras fyra första yrkesverksamma år undersöker respondenternas kunskapsnivå samt känslor inför den nya yrkesrollen. Resultatet redogör bland annat för möten där det varit utmanande att kommunicera med klienter, som exempel på situationer som respondenterna upplevt som svårhanterliga. Resultatet påvisar även känslor hos de nyutexaminerade av att vara oförberedda samt beskriver deras uttryck för behov av bättre stöd inom den verksamma organisationen (Tham & Lynch 2019).

Inom forskning som John och Schrandt (2019) genomfört via en webbaserad enkät har de efterfrågat studenter om deras kunskap och intresse för människor med funktionsnedsättningar. Resultatet visar att det finns en bristande kunskap hos socionomstudenter att känna igen och tolka olika typer av funktionsnedsättningar. Utmärkande i denna studie var att 74 procent av deltagarnas bedömningar av lindrig IF var helt felaktiga. Istället för att korrekt identifiera funktionsnedsättningen användes ord som bristande motivation och lathet för att beskriva individernas personegenskaper. Detta till skillnad från bland annat identifierandet av cerebral pares och Downs syndrom där studenter hade större framgång att identifiera funktionsnedsättningarna korrekt. Denna forskning illustrerar hur respondenterna i större utsträckning kan identifiera mer synliga funktionsnedsättningar och upplevs därför vara mindre bekanta med mer osynliga tillstånd såsom IF och autism. Samma artikel lyfter även kunskapsbrist hos studenter rörande IF, bland annat så förväxlade flera studenter IF med inlärningssvårigheter och var inte insatta i skillnaden mellan olika typer av funktionsnedsättningar (John & Schrandt 2019).

När det kommer till att möta olika former av funktionsnedsättningar har Keesler (2021) undersökt hur socionomstudenter själva skattar sin kompetens genom att titta på hur olika demografiska faktorer antas påverka studenternas kunskap om och inställning till dessa individer. De studenter som deltog i Keeslers studie rankade sig själva ha mest kunskap om psykiska funktionsnedsättningar, följt av IF och skattade sig ha minst kunskap kring fysiska funktionsnedsättningar. Livserfarenhet, utbildning och arbete uppgavs vara de främsta källorna till kunskap om alla tre typer av funktionsnedsättningar. Studenterna uppgav att kunskap om IF främst inhämtas via utbildning eller arbetslivserfarenhet. Att ha mindre kompetens om stöd- och behandlingsmetoder för olika typer av funktionsnedsättningar kan möjligen resultera i mindre positiva attityder gentemot särskilda målgrupper, något som illustreras av den tidigare forskningen (Werner och Araten-Bergman 2017; i Keesler 2021). Vidare i undersökningen av självskattad kompetens, synliggör forskningen hur högre

självskattad kompetens om IF associeras med mer positiva attityder gentemot samma målgrupp. I förlängningen påvisas resultat som indikerar att tron på den egna kunskapen snarare än den faktiska kunskapen, möjligtvis bättre kan förutsäga hur positiva attityder gentemot målgruppen främjas (Keesler 2021). Forskning av John och Schrandt (2019) visar även att studenter som uppger att de är intresserade av målgruppen och har en vilja att i framtiden vara verksam inom området i många fall har personliga kopplingar till målgruppen. Och tvärtom de studenter som inte har några personliga kopplingar till målgrupp uppger i större utsträckning att ett framtida arbete med målgruppen upplevs som skrämmande.

2.4 Socialsekreterares arbetsmetoder

Tidigare forskning visar att yrkesverksamma inom socialt arbete kan ta till flera olika verktyg och strategier för att främja samhällsinkludering av målgruppen. Bland annat genom att i sitt arbete använda sig av ett rättighetsbaserat och medmänskligt tänk, samt anpassa sitt arbete till ett mer personcentrerat bemötande och planering. Genom att ta dessa verktyg i anspråk främjas även den sociala modellen av funktionsnedsättning. Forskarna argumenterar för att ett sådant synsätt hjälper skifta fokus från individuella begränsningar till att istället söka förklaringar i de samhälleliga barriärerna, som bidrar till en marginalisering av personer med IF. Att anta den sociala modellen och istället betrakta funktionsnedsättningen som en social konstruktion kan tänkas motverka förtryck och diskriminering. Detta skulle även kunna stödja inkluderingen av personer med IF i kontakten med tjänstemän i allt större utsträckning samt påverka relationen sinsemellan i en mer positiv riktning menar Presnell och Keesler (2021).

Chinn och Homeyard (2016) har i sin studie använt sig av en litteraturöversikt i syfte att granska flera olika metoder som använts för att utvärdera effekten av tillgänglig information för personer med IF. De har i sin forskning kommit fram till att information och kommunikativt stöd för personer med IF har störst chans att nå fram och påverka mottagaren om den utformas efter individuella behov. Detta i kontrast till då information generaliseras i syfte att nå en bredare majoritet inom samma målgrupp. Risker som identifierats i förfarandet av generaliserad information till målgruppen handlar bland annat om reproducerande av förenklade uppfattningar om dessa individers förmågor och behov. Något som forskarna i sin tur menar kan förstärka ett redan ojämnt maktförhållande mellan professionella och tjänsteanvändare. Chinn & Homeyard (2016) illustrerar vikten av att personer med IF ges utrymme att gemensamt med professionella bestämma när och hur tillgängliga resurser

används och hur utformandet av dessa resurser ska gå till. Personal och professionella kan emellertid verka hindrande i denna utvecklingsprocess och en lösning presenteras därför genom att tydligare inkludera målgruppen i utformandet av information kring tillgängliga resurser.

2.5 Positionering till den tidigare forskningen

En stor andel av den tidigare forskningen som vi redogjort för i föregående avsnitt fokuserar på socionomstudenters erfarenheter av och kunskap om IF, där forskarna bland annat undersöker socionomutbildningens innehåll. Det blir relevant att inkludera forskning gällande socionomstudenters kunskap och utbildning för att möjliggöra jämförelser och undersökning av dessa resultat med vad våra respondenter uppger att de har för utbildning samt varifrån de inhämtar sin kunskap gällande IF. Tidigare forskning beskriver även till viss del den egenupplevda kompetensen hos olika yrkesverksamma inom vård- och sociala myndigheter som arbetar med personer med IF. I vår undersökning av forskningsfältet fann vi dock en begränsning i utbudet av studier som undersökt den egenupplevda kompetensen gällande IF hos just socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Därav vill vi med vår studie generera mer kunskap kring detta utifrån denna specifika yrkesroll. Med bidrag från den tidigare forskningen vill vidare undersöka vad socialsekreterarna själva anser sig vara relevanta faktorer som påverkar deras bemötande med målgruppen. Vi positionerar oss även med den typ av forskning som undersöker socialarbetares upplevelser av mötet med och inställningar till personer med IF. Vi har redogjort för en del tidigare forskning som undersöker samband mellan självupplevd kompetens och inställning. Vårt perspektiv skiljer sig dock från den tidigare forskningen då vi undersöker dessa aspekter utifrån yrkesrollen socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i relation till personer med IF.

Den tidigare forskningen som inkluderats och bearbetats inom ramen för denna studie har delvis varit kvalitativ och genomförts i form av exempelvis vinjett- och intervjustudier. Till största delen är dock den tidigare forskningen genomförd med en kvantitativ metod genom exempelvis enkäter och webbundersökningar. Med en majoritet av den tidigare forskningen som utgått från kvantitativa insamlingsmetoder finner vi argument för en begränsning av dessa forskares möjligheter att undersöka och uttala sig om respondenternas personliga inställningar, egna upplevelser och handlande. Genom en kvalitativ forskningsmetod ämnar vår studie därför att genomföra en mer djupgående undersökning av socialsekreterarnas egna upplevelser, inställningar och arbetsmetoder.

Werner och Araten-Bergmans studie från 2017 har använt sig av vinjettmetoden vilket är samma metod som vi använder oss av i vår studie. Vår studies tillvägagångssätt delar även en del likheter med deras. Dessa forskare har däremot använt sig av tre skilda vinjetter i syfte att undersöka variationer i stigmatiska attityder gentemot tre olika typer av funktionsnedsättningar. Dessa forskare lyfter dessutom en begränsning i att vinjetterna inte utgick ifrån en specifik situation mellan en klient med funktionsnedsättning och en socialarbetare. De stora skillnaderna gentemot vår studie blir således att vi använder oss av just en detaljerad vinjett som illustrerar ett sådant professionellt möte. I vår vinjett gjorde vi även en avgränsning mot diagnosen IF samt att våra respondenter avgränsats till den specifika yrkesgruppen socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. De avgränsningar vi valt att göra i vår vinjett menar vi har en större chans att uttala sig mer specifikt än generellt om denna yrkesgrupps upplevelser av målgruppen vilket även överensstämmer med vår studies syfte.

3. Studiens teoretiska referensram

I det följande avsnittet presenteras studiens teoretiska referensram vilken utgörs av teorier om handlingsutrymme (Lipsky 2010) och professionell hållning (Holm 2009; 2013). Den tidigare forskningen bildar i kombination med den teoretiska referensramen analysverktygen i studiens resultat.

3.1 Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater

Michael Lipsky myntade i sin bok *Street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services* (2010) termen *street-level bureaucrat*. En term som kom att översättas till gräsrotsbyråkrat på svenska. Termen beskriver offentliga arbetstagare som i sitt yrke har direkt kontakt med medborgare och en del av arbetsuppgifterna för en gräsrotsbyråkrat innebär att ge tillgång till statliga resurser och tillhandahålla tjänster gentemot samhällsmedborgarna. Exempel på gräsrotsbyråkrater enligt Lipsky är poliser, socialarbetare och lärare. Gräsrotsbyråkrater anses i sitt yrke ha en betydande inverkan på människors liv, dels för att de innehar viss makt att besluta om medborgares rätt till samhällsresurser då de agerar som en förlängning av statens kontroll och inflytande. Lipsky beskriver även hur en gräsrotsbyråkrats arbete präglas av universalism där alla klienter förväntas behandlas lika.

3.1.1 Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkratens arbete kännetecknas av ett omfattande handlingsutrymme. Detta med utgångspunkt i att gräsrotsbyråkrater jobbar med något så komplext som människor. Vilket enligt Lipsky innebär att den yrkesverksamma måste kunna se till människan som individ och möjliggöra för ett eventuellt svängrum gällande lagar, regler och riktlinjer. Detta då arbetet inom vissa yrkesområden lägger tonvikt på det helt väsentliga i att fatta beslut utifrån klientens individuella villkor, där även empatiskt förhållningssätt och fördjupad kunskap inom området understryks. Dock lyfter Lipsky att en förutsättning för att bedriva sitt yrke som gräsrotsbyråkrat är att förhålla sig till politiska beslut och välfärdsstatens utformning. Gräsrotsbyråkratens arbete kan därmed till viss del begränsas, detta kan synliggöras genom att bland annat se till hur socialarbetare arbetar inom ett fält som villkorar hur de ska uppfatta sociala problem och som till viss mån även utformar lösningar åt dem. Lipsky beskriver att gräsrotsbyråkraten kan förhålla sig till dessa villkor

med känslor av förnöjsamhet eller missnöje, men att de yrkesverksamma oavsett inställning tjänar till att begränsa klienternas krav på systemet.

Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater och handlingsutrymme hjälper oss att i denna studie att analysera socialsekreterarna utifrån kontexten som beslutsfattare inom enheten för ekonomiskt bistånd. Precis som Lipsky lyfter att gräsrotsbyråkrater verkar inom fält präglade av regler och riktlinjer kan våra respondenter tänkas styras och begränsas av SoL, den ramlag som styr förutsättningarna för deras arbete. Lipskys idéer om gräsrotsbyråkratens arbetsförhållanden kan också hjälpa till att analysera vilka faktorer som kan tänkas påverka yrkesutövningen för våra respondenter. Lipskys begrepp kan även tänkas vara till hjälp när det kommer till att analysera både de interna och externa villkoren som kan komma att prägla våra respondenters svar på vinjetten (Lipsky 2010).

3.1.2 Kritik mot Lipskys teori

Kritik mot Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater lyfts av bland annat Howe (1991 se Evans 2010) som menar att Lipsky missat att reflektera över flera faktorer i sin diskussion om gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Dels menar Howe att gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme med tiden begränsats och att arbetet numera alltmer präglas av organisatoriska bestämmelser. Det är inte längre upp till vardera gräsrotsbyråkrat att styra över sitt arbete utan detta ansvar läggs på chefer och högre beslutsfattare. Istället uttrycker Howe att gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme blivit väldigt reducerat och menar att detta numera bara kan urskiljas i mindre, obetydliga ansträngningar inom arbetet. Kritik kan även formuleras kring hur väl Lipskys teorier egentligen står sig i relation till analyserandet av dagens välfärdsprofessioner med tanke på att teorierna utvecklades på 1980-talet. Trots förändringarna i villkoren för handlingsutrymmet inom dessa professioner, så menar vi att Lipskys teoretiska bidrag ändå kan verka gynnsamt för vår analys av den insamlade empirin.

3.2 Professionell hållning

Att visa respekt för klienten och ha ett personligt bemötande baserat på empati ingår i det som Holm (2013) definierar som professionell hållning. Det är den professionella hållning som särskiljer de yrkesprofessionella från lekmän. Holm (2009) lyfter två förutsättningar för att besitta en professionell hållning. Det ena handlar om en särskild medvetenhet inför de egna känslorna, impulserna och behoven samt att inte låta sig styras av dessa. Den andra förutsättningen handlar om att som professionell vara införstådd i att relationen gentemot

klienten kommer att kännetecknas av viss nivå av asymmetri. Vilket vidare innebär att det ställs högre krav på den yrkesverksamma att ge företräde till klientens legitima behov. Detta innefattar även att den professionelle inte kan förvänta sig att få ut något som gynnar den egna upplevelsen i relationen med klienten. Den professionella hållningen präglas av bland annat empati, kunskap och självkänedom (Holm 2009). Empati är ett begrepp som rymmer flera definitioner och kan beskrivas som en människas förmåga att kunna leva sig in i en annan människas känslor och tankar. Bohlins (2013) bidrag till definitionen beskriver hur empati också förutsätter ett slags perspektivtagande där en borde kunna föreställa sig verkligheten såsom den andre upplever den. Holm (2009) beskriver vidare hur förutsättningar för att bevara och utveckla den empatiska förmågan handlar om att den professionella hjälparen har kapacitet i form av tid och utrymme att kunna intressera sig för klientens problemsituation. Stress och påfrestningar i form av bland annat för höga krav inom yrkesrollen är därför något som kan ha en negativ inverkan på den empatiska processen. Även erfarna yrkesutövare vittnar om hur bristande kunskap och erfarenhet kan utgöra ett hinder för deras empatiska process samt i hur de hanterar en klients känslor. Ett medvetandegörande hos de professionella hjälparna kan verka som ett skydd för klienterna och skapa bättre förutsättningar att tillgodose deras behov. Att inneha självkänedom handlar bland annat om att den yrkesprofessionella blir medveten om brister både hos sig själv och hos andra samt hur dessa brister kan tas i uttryck i olika situationer. Att reflektera över detta menar Holm (2009) bidrar till utveckling av den professionella hållningen. Vidare uppger yrkesprofessionella att avsteg från den professionella hållningen delvis kan bero på en klients karaktärsdrag eller negativa beteende. Socialarbetare beskrivs dock vara en yrkesgrupp som genom erfarenhet möjligtvis har något större vana att möta klienter med svårare beteendemönster. Vilket kan tänkas bidra med en relativt hög nivå av professionell hållning bland denna yrkesgrupp.

Holm (2009; 2013) teoretiska utgångspunkt har bidrag från den psykodynamiska teorin där professionell hållning, empati och psykiska strategier är de begrepp som utgjort ramen för tidigare studier av professionella hjälpare. Likt Holm syftar vår studie till att studera handlingar och försöka förstå dessa i den kontext de uppstår. Holms begrepp blir användbara i analysen då de syftar till att undersöka olika arbetssätt, tillsammans med personliga faktorer för att se till hur de möjligtvis påverkar utvecklandet av psykologiska strategier hos de yrkesverksamma. Respondenterna i vår studie beskriver olika typer av arbetssätt och metoder som de skulle tillgå i ett fiktivt fall och härav blir relevansen för användandet av Holms

begreppsapparat tydlig. I analysen är vi även intresserade av att kunna undersöka hur personliga faktorer som inställning, tankar och känslor påverkar socialarbetarnas arbetssätt. Genom att anlägga begreppet empati i analysen syftar vi till att försöka förstå och förklara olika former av strategier som respondenterna använder sig av i ett eventuellt möte med personer med IF. Detta för att kunna undersöka socialsekreterarnas tankar och handlingar om bland annat samspelet i detta fiktiva möte. Då vi är intresserade av att undersöka inställningen hos socialsekreterarna till att möta målgruppen blir även begreppet professionell hållning fördelaktigt att anlägga på analysen, då detta kan hjälpa till att synliggöra beteendemönster och attityder hos dessa yrkesprofessionella.

3.2.1 Kritik mot Holm

En möjlig kritik till användandet av Holms teoretiska ramverk kan synliggöras i själva användandet av begreppet professionell hållning. Utan vidare förklaring av dess innebörd så innehåller begreppet en rad förutfattade definitioner. Holm understryker själv hur olika personer kan ha vitt skilda associationer till begreppet. Därför krävs en begreppsredogörelse som försätter professionell hållning i en aktuell kontext, något vi genomför och därför finner argument för att på ett gynnsamt sätt kunna applicera begreppet i analysen av empirin.

4. Metod

Val av metod är avgörande för hur värdefullt studiens resultat blir (Vetenskapsrådet 2017). Vi valde att genomföra en kvalitativ studie baserat på en vinjettmetod, där en webbenkät sändes ut vilket genererade en textbaserad empiri. Kvalitativa studier anses mer lämpliga när syftet är att undersöka mer djupgående förklaringsmodeller till individers upplevelser, uppfattningar, handlingar och erfarenheter. Kvalitativ forskningsmetodik öppnar även upp för möjligheten att se till händelser utifrån individuella perspektiv. Till skillnad från kvantitativa som är mer fördelaktiga vid statistisk analys, kan kvalitativa forskningsansatser med fokus på individuella beskrivningar möjliggöra för fördjupad kunskap och beskrivning av bland annat sociala fenomen (SBU 2017). Sammantaget utgör detta argument för val av kvalitativ metod sett till denna studies syfte.

Vi diskuterade att eventuellt använda oss utav två kvalitativa metoder i form av att kombinera både intervjuer samt en vinjettstudie. Att kombinera flera vetenskapliga metoder kallas för metodtriangulering vilket skulle kunna bidra till en säkrare grund för tolkningar av eventuella resultat (Repstad 1999). Efter diskussion beslutade vi oss däremot för att enbart utgå ifrån vinjettmetoden. Motiveringen till detta var att vi bedömde tidsåtgången för studien som begränsad och vi identifierade även en risk med att kombinera två metoder vilket skulle kunna skapa en stor mängd data som möjligen skulle bli svåröversiktlig. Dessutom ville vi hellre lägga fokus på att genomföra en vinjettstudie mer ingående och detaljerat. Vi bedömde även att ett välutformat vinjettfall med breda svarsalternativ skulle ge oss en tillräcklig mättnad av empiri för att vårt studieresultat skulle bli relevant och för att studiens syfte skulle kunna uppnås. När studier syftar till att undersöka hur beslut tas är det fördelaktigt att använda sig av just vinjetter då beslutet knyter an till en konkret situation, vilket antas minimera risken av att respondenten inte reflekterar över sina svar (Bryman 2018). Detta är ett ytterligare argument till varför vi valde att använda oss av vinjettmetoden.

4.1 Vinjettstudie

En vinjettstudie grundar sig i att respondenter får läsa en eller flera korta berättelser (vinjetter) som syftar till att visualisera en specifik situation eller person. Därefter får respondenterna i uppgift att beskriva sitt eget handlande utifrån egna reaktioner samt besvara ett visst antal frågor (Soydan et al. 2005). Den utformade vinjetten bör vara relativt kort samt tydlig och tanken är att beskrivningarna i vinjetten på ett tydligt sätt går att koppla an till

verkligheten. Detta antas då framkalla svar som beskriver de villkor som präglar respondenternas arbete. Detta till skillnad från om respondenterna svarar på frågor utan att relatera dessa till ett specifikt case (Soydan et al. 2005).

Syftet med vinjettstudier är således att analysera reaktionsmönster utifrån respondenternas svar. Det är forskaren som bestämmer kontexten som dessa respondenter ska förhålla sig till (Egelund 2008). Detta kan medföra såväl fördelar som nackdelar med metoden. Genom att forskaren bestämmer kontexten och utformar vinjetten kan detta medföra att respondenterna ställs inför hypotetiska bedömningsfall som de aldrig upplevt och kan forcera fram ställningstaganden som de egentligen inte skulle vilja omsätta i verkligheten (Socialstyrelsen 2020b). Dock i och med att forskaren använder sig av ett fiktivt fall för att formulera vinjetten framställs en naturlig distans mellan respondenten och det scenario som vinjetten beskriver. Detta kan innebära ett breddande av respondenternas perspektiv och möjliggöra för friare svarsmöjligheter. Detta då vinjetten syftar till att inte vara för personlig och därmed minimera risken att den upplevs hotande för respondenten. Dock är det svårt att föreställa sig att respondenterna inte reflekterar över att de svar de uppger i samband med vinjetten och att dessa ändå i viss mån speglar dem själva (Bryman 2018). Vinjettstudier lämpar sig för att undersöka och kartlägga värderingar och handlingsval inom sociala grupper som exempelvis socialarbetare (Egelund 2008).

4.2 Urval

Vi började sökandet efter respondenter genom att publicera ett inlägg i Facebookgruppen Socionomer. Där fick vi till en början bara in ett svar från en yrkesverksam socionom som stämde in på våra preferenser. Vi gick därför vidare med att aktivt söka respondenter på egen hand genom att istället kontakta socialkontor. Här använde vi oss av ett obundet slumpmässigt urval (Bryman 2018). Till en början kontaktade vi 10 kommuner i Sverige och dessa kommuner slumpades fram med hjälp av en slumpgenerator där vi utgick ifrån Stockholms län, ett län i norra Sverige, ett län i södra Sverige samt två län i mellersta Sverige. Två kommuner från respektive län slumpades fram och socialsekreterare i respektive kommun kontaktades. Vi utökade vårt sökområde allteftersom för att inkludera flera kommuner samt tog även ett aktivt val vid att istället välja ut de största kommunerna i respektive län. Vi publicerade även ett inlägg i Facebookgruppen Socionomerna ytterligare en gång och fick denna gång en större respons i form av fler personer som hörde av sig och ville delta i studien. Vår motivation till att söka respondenter från olika delar av Sverige kom

från en idé om att eventuellt kunna undersöka variationer i egenupplevd kunskap beroende på respondenternas geografiska position. Vi använde oss även av ett snöbollsurval i det slutgiltiga skedet av vår urvalsprocess. Där ett antal personer som redan deltagit i studien tillfrågades ifall de hade kollegor som också kunde tänkas vara intresserade av att delta (SBU 2017).

Slutligen hade vi kontaktat cirka trettio socialkontor varav 11 respondenter från dessa valde att delta i studien. Samtliga respondenters svar behandlades. Sex av respondenterna arbetar i Norrland, fyra respondenter arbetar i Svealand och två respondenter i Götaland. Samtliga respondenter arbetar som socialsekreterare inom enheten för ekonomiskt bistånd.

Respondenternas medellängd för yrkesverksam tid var fyra år, där de respondenter som varit yrkesverksamma längst tid varit det i tio år och de som varit yrkesverksamma kortast tid varit det i drygt ett år. Medelåldern för respondenterna är 36 år. Den yngsta respondenten är runt 25 år medan den äldsta respondenten är runt 50 år.

4.3 Tillvägagångssätt

Vi påbörjade detta examensarbete med att läsa tidigare kandidatuppsatser samt tidigare forskningsartiklar. Främst med utgångspunkt i funktionshinderområdet som vi var intresserade av att skriva om. Vi kom sedan över vinjettstudier och började läsa på och inspireras av denna metod. Vi har även tagit inspiration från tidigare forskning som använt sig av vinjettstudier med liknande utformning av fallbeskrivningar. Detta har inspirerat utvecklingen av forskningsfrågorna samt tillvägagångssättet för studien. Vinjetten utformades så att den skulle efterlikna hur ett möte på ekonomiskt bistånd skulle kunna se ut. Det fiktiva fallet handlar om en person som vi valt att kalla för Sandra. Vi utgick därefter utifrån diagnoskriterierna för IF (Habilitering & hälsa u.å) när vi formulerade den problematik som beskrivs i Sandras fall. Vi valde att dela vinjetten samt frågorna med en socionom som varit yrkesverksam inom funktionshinderområdet i närmare trettio år. Även vår handledare fick ta del av vinjetten och de tillhörande frågorna och vi lät sedan dessa två personer komma med feedback. Detta gjordes för att säkerställa att både vinjetten och frågorna kändes relevanta, verklighetsförankrade och för att fånga upp eventuella otydligheter. Efter att ha mottagit feedback valde vi att korta ner antalet frågor samt omformulera en del av de ursprungliga frågorna för att göra enkäten mer lättillgänglig och begriplig för respondenterna.

Vinjetten består av ett fiktivt fall på 183 ord med nio tillhörande frågor. Inledningsvis ställdes några bakgrundsfrågor gällande respondentens ålder, befattning och anställningstid. Vi utvecklade även frågor som specifikt efterfrågar egenupplevd kunskap, erfarenhet av IF samt frågor relaterade till fallet Sandra. Vidare utformade vi frågor som undersökte upplevelser av kunskap kring övriga funktionsnedsättningar. Detta gjordes för att skapa en bredd i svarsalternativen. Vi valde även att inkludera ett sista fritt svarsalternativ där respondenterna själva fick bestämma om de vill tillföra någon ytterligare information. Detta för att fånga upp eventuell information vi kunde tänkas missa genom valet att inte genomföra en kombinerad intervjustudie och därmed inte kunde ställa följdfrågor. Motiveringen till att använda en internetbaserad webbenkät med tillhörande vinjett var att det är tidseffektivt. Ambitionen var även att nå fler respondenter genom webbenkäten och göra att deltagandet skulle upplevas som enkelt och smidigt för socialsekreterarna. Anonymiteten och minskad påverkan av vår egen interaktion som forskare var också en motivering till valet av datainsamlingsmetod.

Webbenkäten utformades genom Google Formulär och delades sedan genom en länk som mailades ut. Vi valde Google Formulär då vi ansåg att detta var ett effektivt program att arbeta i, dels gällande utformandet av enkäten men också för insamling av respondenternas svar. I Google Formulär finns valet om det ska vara obligatoriskt för respondenter att uppge en e-postadress eller inte. För att säkerställa anonymiteten valde vi att inte kräva detta. Google Formulär tillåter alltså insamling av svar helt anonymt vilket vi ansåg var av stor vikt för att säkerställa våra respondenter anonymitet. Google Formulär använder sig av en krypterad anslutning (Google u.å) vilket innebär att ett slags kodsystäm används under tiden filen sänds och att texten enbart kan göras tillgänglig genom dekryptering (Internetstiftelsen u.å). Detta sker när vi som forskare loggar in på Google och öppnar det rätta dokumentet. Därmed är det enbart vi som ägare av dokumentet som kan se svaren, något som även bidrar till en ökad säkerhet för respondenterna och var avgörande för val av program.

I det informationsbrev som skickades ut i sökandet efter respondenter använde vi oss till en början av följande formulering: "En vinjettstudie om kompetensen hos socialsekreterare på ekonomiskt bistånd gällande personer med intellektuell funktionsnedsättning". Denna formulering har vi i efterhand identifierat som en nackdel. Genom att efterfråga kompetens om en specifik målgrupp tänker vi att möjliga respondenter som saknar kunskap om denna målgrupp i lägre utsträckning varit benägna att delta. Vidare tänker vi oss att ett mindre laddat ord än kompetens möjligtvis hade kunnat bidra till att fler respondenter kände sig

bekväma med att delta oavsett tidigare kunskap och erfarenheter av målgruppen. I formulerandet av vinjettfrågorna valde vi därför att istället använda oss av ordet kunskap, vilket är det genomgående begreppet vi använder i denna studie.

4.4 Kvalitativ innehållsanalys

Kvalitativ innehållsanalys är en analysmetod som med fördel kan användas vid analyserandet av olika slags texter. Vilket matchar vår vinjettstudie bestående av en textbaserad empiri. Metoden beskrivs användbar inom exempelvis forskning om human-, vård- och beteendevetenskap dit vi räknar socialt arbete och därmed finner argument för den kvalitativa innehållsanalysens användbarhet för vår studie. Analysmetoden används främst för att beskriva likheter och skillnader i textmaterial, vilket stämmer överens med denna studies syfte som handlar om att undersöka variationen av egenupplevd kunskap gällande IF bland socialsekreterare. Inom kvalitativ innehållsanalys arbetar man med olika tolknings- och abstraktionsnivåer. I vår tolkning av textmaterialet är det viktigt med kunskap om studiens sammanhang, detta kan vara kontexten kring respondenterna såväl som kontexten kring det aktuella forskningsfältet. Analysmetoden poängterar således att olika delar ur en text bör beaktas i det sammanhang de befinner sig i och att inte låta dessa olika delar av en text frigöras för långt ifrån sitt ursprungliga sammanhang. I arbetet med olika abstraktions- och tolkningsnivåer poängteras en balansgång där forskaren inte vill fastna i en alltför textnära och låg tolkningsnivå där man riskerar att reproducera det som redan sagt. Genom noggrann övervägning poängteras därför ett högre mått av såväl tolkning som abstraktion för att analysen av texten ska bli betydelsefull och förståelig. Kvalitativ analysmetod tillhandahåller ett par begrepp som beskriver analysprocessens olika delar vilka är analysenhet, domän, meningsenhet, kondensering, abstraktion, kod, kategori och tema (Lundman & Graneheim 2017).

Vi har utgått från en abduktiv ansats i genomförandet av den kvalitativa innehållsanalysen. Abduktiv ansats kan förklaras som en kombination av en såväl induktiv som deduktiv ansats. Genom en abduktiv ansats försöker vi förhålla oss öppna gentemot nya upptäckter inom empirin vilket ger oss en flexibilitet och sensitivitet i tolkningen av materialet. Samtidigt som vi inte förkastar tidigare teoretiska föreställningar och möjligheten att vår data kan bekräfta redan existerande hypoteser och teorier (Lundman & Graneheim 2017; Thornberg & Fejes 2019).

Vi började analysen genom att läsa igenom svaren på enkäten och första gången läste vi igenom alla svar efter varandra per respondent. Vi skrev även memos första gången vi läste igenom materialet som ett framtida stöd för de tankar och idéer vi bildade vid första anblick av materialet. Sedan läste vi svaren fråga för fråga för att bli ytterligare bekanta med vårt material och bilda oss en god första uppfattning om allt innehåll. Därefter påbörjade vi kodningsprocessen. Vi ägnade oss åt öppen kodning som innebär ett genererande av en kod för varje händelse eller fenomen (SBU 2017). Vi förhöll oss textnära i ett första led av kodningsprocessen där vi använde oss av identiska ord och meningsuppbyggnader till svarsalternativen. Dessa blev våra kondenserade meningsenheter. Vi lyfte sedan dessa till en högre abstraktionsnivå där vi etiketterade dessa meningsenheter med mer abstrakta koder. Fortlöpande kodade vi även in nya koder i redan existerande koder. Efter att alla svar hade tillskrivits en kod så arbetade vi med att bilda kategorier som vi sedan formulerade till teman och även dessa lyfte vi till en högre abstraktionsnivå. När vi beskriver abstraktions- och tolkningsnivåer så blir den abduktiva ansatsens bidrag tydligt. Under analysprocessen parerade vi hela tiden mellan att förhålla oss öppna till materialet samtidigt som vi tillät oss identifiera och bekräfta eventuella kopplingar vi såg mellan vår empiri, existerande teorier och tidigare forskning. I slutskedet av kodningsprocessen hade vi identifierat två stycken teman. Vi redogör för analyserade av dessa teman i relation till två teorier som vi sedan jämför med den tidigare forskningen i avsnittet om resultat och analys.

4.5 Kvalitet och generaliserbarhet

Kvaliteten i en kvalitativ studie kan beskrivas med ett par underordnade begrepp för att ringa in sådant som noggrannhet, systematik och kritiskt tänkande. De olika traditionerna av kvantitativ och kvalitativ forskning använder sig av något skilda begrepp som på liknande sätt mäter kvaliteten i en studie. Vi kommer att i denna del redogöra för några utvalda begrepp som vi anser vara goda kvalitetskriterier inom kvalitativ forskning (Bryman 2018). Kvaliteten på vår studie stärks genom att vi transparent och noggrant redovisar för hur vi gått tillväga i alla skeden av forskningsprocessen. Genom tydlig beskrivning av vår datainsamlingsmetod och analys stärks även vårt resultat i aspekter av trovärdighet och tillförlitlighet (Thonberg & Fejes 2019).

Tydlighet i beskrivningen av urvalsprocessen har relevans för vår möjlighet till generaliserbarhet, det vill säga möjligheten att kunna överföra våra resultat och säga något om en större population. I detta metodavsnitt redovisar vi därför tydligt för vår urvalsprocess.

För möjlighet till generaliserbarhet är det viktigt att det slutgiltiga urvalet av respondenter i studien är representativt för den hela populationen som studien vill kunna uttala sig om (Thonberg & Fejes 2019), vilket i vårt fall är socialarbetare inom ekonomiskt bistånd som eventuellt möter personer med IF. Generaliserbarhet inom kvalitativ forskning är generellt sett svårt att uppnå då den kvalitativa forskningen inte tillhandahåller någon särskild teknik för att generalisera stickprov till en större population (Ahrne & Svensson 2015).

Till skillnad från kvantitativa studier är forskare i kvalitativa studier ofta mer involverade i bland annat urvalet, datainsamlingen och resultatet. Genom att använda en kvalitativ forskningsansats tolkar vi som forskare det insamlade materialet vilket kan ha inverkan på studiens resultat. Forskarens aktiva roll men även förförståelse blir därav av stor vikt vid studiens kvalitetsbedömning. Vår förförståelse för ämnet var en bidragande faktor till val av ämne och även motivation till arbetet. Vi hade en del förkunskaper gällande IF medan vi hade begränsad kunskap om arbete på enheten för ekonomiskt bistånd. Forskarens förförståelse skulle möjligtvis kunna påverka och hindra kvaliteten i flera skeden av en studie genom att låta de egna värderingarna prägla tolkningen av det insamlade materialet. Vi uppfattar det som ett omöjligt projekt att vara helt neutral och objektiv inom kvalitativ forskning, men har likväl strävat efter att ta oss an vårt material på ett så öppet och fördomsfritt sätt som möjligt och därmed sökt stärka kvalitén för såväl arbetsprocessen som slutresultatet (SBU 2017).

4.6 Etiska överväganden

För- och efterarbetet inom ramen för denna studie har tagit särskilt hänsyn till de etiska riktlinjer och överväganden som finns inom forskningsfältet. Bland annat har de uppförandekrav som ställs på forskare efterföljts enligt Vetenskapsrådets material God forskningssed (2017). Vi har bland annat delgivit eventuella respondenter tydlig information om studiens syfte, tillvägagångssätt samt att det när som helst kan avbryta sin medverkan utan några konsekvenser. Vi har vidare informerat respondenterna om att de personuppgifter vi inhämtat från dem enbart kommer att användas i just denna studie. Vi som författare har även vidtagit åtgärder för att skydda respondenternas integritet genom att upprätta konfidentialitet. Detta innebär att vi som forskare säkrat att respondenternas kontaktuppgifter lagrats på sådant sätt att inga obehöriga kan ta del av dem. All den empiri som inhämtats har vi haft för avsikt att behandla inom ramen för studiens resultat. I en vinjettfråga efterfrågas däremot eventuell kunskap och erfarenhet om andra funktionsnedsättningar än IF. I arbetet med resultatanalysen identifierade vi dock hur denna fråga inte överensstämde med studiens

syfte. Därför valde vi att inte inkludera de svar som denna fråga hade genererat. Det övriga resultat som framkommit har dock presenterats på ett öppet vis. En öppen och transparent presentation av resultatet är en förutsättning för god forskningsetik (Vetenskapsrådet 2017).

Det färdigställda arbetet kommer att delas med alla som medverkat samt övriga som visat sitt intresse av att få ta del av studien. Vi har säkerställts att de svar som en enskild individ redogjort för inte går att härleda till exakt person. En sådan anonymisering kan medföra vissa brister, dels att efterkontroll av uppgifterna blir svåra (Vetenskapsrådet 2017) samt att det inte ger någon möjlighet till eventuell uppföljning eller komplettering av svar. Respondenternas personliga identiteter har inte varit relevanta för studiens syfte. Personuppgifter som samlats in berör vilket län respondenterna arbetar i, antal yrkesverksamma år samt ålder. Vi har valt att inkludera och behandla dessa uppgifter i studien för att ha möjligheten att kunna undersöka ifall dessa faktorer kan ha någon effekt på vårt resultat. Vi är medvetna om att behandlingen av dessa uppgifter kan innebära ett äventyrande av anonymiteten och kommer därför inte att koppla samman dessa uppgifter med några utav svaren i resultatanalysen. För att ytterligare säkerställa respondenternas anonymitet har vi använt oss av siffror istället för namn vid redovisning av citat i resultat och analys avsnittet.

5. Resultat och analys

I detta avsnitt används de teoretiska ramverken handlingsutrymme (Lipsky 2010) samt professionell hållning (Holm 2009; 2013). Vi har i denna del valt att kombinera vår resultatredovisning med en analys av empirin. Analysen syftar till att utforska hur studiens teoretiska referensramar kan tänkas förklara resultatet. Vår analys utgår därav från att socialsekreterarna i resultatet definieras som det Lipsky (2010) benämner gräsrotsbyråkrater. Rollen som gräsrotsbyråkrat tolkar vi även kräver en viss nivå av professionell hållning (Holm 2009; 2013). Analysen ämnar även att visa på hur vårt resultat ställer sig till den tidigare forskningen som studien behandlat i form av vilka likheter och skillnader vi kunnat identifiera mellan denna studie och andra studier.

Vidare kommer två huvudteman att presenteras. Dessa utgör den röda tråden av kunskap som genererats utifrån de svar som inkommit i vinjetten. Dessa teman är ständigt återkommande och går att urskilja i varje led av kodningsprocessen. Det första temat som kommer att presenteras och behandlas är *Inställning, möjligheter och utmaningar i den professionella hållningen*. Här inkluderas kategorierna *Förberedelse* samt *Tankar och känslor*. Det andra temat är *Socialsekreterarnas egenupplevda kunskap och handlingsutrymme*, inom detta tema ryms kategorierna *Kunskapsnivå och kunskapskällor* samt *Det individuella perspektivet*. Underkategorierna under respektive tema ska inte ses som uteslutande olika och de skiljer sig inte heller avsevärt åt gällande information och tolkningar. Som går att urskilja är dessa istället överskridande och därav motiveras att två kategorier tillsammans bildar ett tema. De två huvudtemana har även de delvis överskridande information och tolkningar. Detta anser vi vara en rimlig framställning sett till studiens syfte samt utformningen av vinjettfrågorna.

5.2 Resultatanalys

5.2.1 Inställningar, möjligheter och utmaningar i den professionella hållningen

Första kategorin till temat *Inställningar, möjligheter och utmaningar i den professionella hållningen* handlar om *Förberedelse*. I undersökandet av socialsekreterarnas inställning till att eventuellt möta målgruppen ställdes en rad frågor som bland annat handlade om förberedelse inför att möta målgruppen men även om respondenternas generella tankar inför det fiktiva fallet som handlar om Sandra. Svaren som genererades beskrev en spridning från

de som upplevde sig väl förberedda till de som inte kände sig förberedda inför ett eventuellt möte eller arbete med målgruppen.

Förberedelse

Gällande känsla av förberedelse att arbeta med målgruppen uppger en majoritet av sju respondenter att de känner sig förberedda. Bland de respondenter som ger uttryck för att vara förberedda beskriver de sig bland annat ha goda kunskaper om stöd, verktyg och metoder för att möta målgruppen, några respondenterna beskriver även hur de fått möjlighet till relevant vidareutbildning inom arbetsrollen.

Känner mig förberedd då vi har löpande utbildningar om hur vi kan förbättra vårt arbete med dess individer och vad intellektuell funktionsnedsättning faktiskt är. - Respondent 2

Är nog ganska bra förberedd och vet vart jag vänder mig för att klienten ska få stöd - Respondent 10

Ett professionellt hållningssätt präglas enligt Holm (2009) av att yrkesverksamma inte enbart besitter kunskap utan också vet hur man mobiliserar sin kunskap. Holm menar att när en person använder sin yrkeskunskap och därmed ger uttryck för att hen bryr sig, är intresserad och vill hjälpa antas det skapa bättre förutsättningar för ett gott samarbete med klienterna. Vår tolkning blir således att de respondenter som uttrycker sig vara förberedda, innehar arbetsmetoder som de även har kunskap om hur de ska använda i praktiken. Vår tolkning blir då sammantaget att dessa respondenter, genom kunskap om olika arbetsmetoder innehar en viss nivå av professionell hållning vilket kan tänka stärka deras känsla av förberedelse samt möjligtvis ökar deras positiva inställning till att möta målgruppen. Denna analys kan ställas i likhet med vad den tidigare forskningen (Werner & Araten Bergman 2017) illustrerar kring hur ökad kompetens om bland annat stöd och behandlingsmetoder kan bidra till mer positiva attityder gentemot specifika målgrupper.

Vidare uppger två respondenter att de känner till flertalet verksamheter som kan stödja dem i deras yrkesroll. Vår tolkning av detta är att kunskap om samverkan kan bidra till att

socialsekreterarna känner sig mer förberedda inför att möta målgruppen. Som illustreras i följande citat:

Generellt skulle jag nog säga att jag känner mig ganska förberedd. Jag känner ju till många av de verksamheter som eventuellt skulle kunna kan vara ett bra stöd gentemot personen jag möter, om jag själv inte kan ge tillräckligt/rätt stöd. - Respondent 5

Sedan finns det ett nära samarbete som tidigare nämnt med vårdinstanser/stödverksamheter som kan kopplas på och där vi socialsekreterare även kan få stöd för att möta dessa klienter på bästa sätt. - Respondent 2

Respondenterna i detta avsnitt beskriver vikten av samverkan kring denna typ av målgrupp. En möjlig förklaring till respondenternas resonering i detta avsnitt finner vi i Lipskys beskrivning av välfärdsprofessionernas komplexitet (2010). I likhet med Howe (1991 se Evans 2010) beskrivning av hur gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme blivit alltmer begränsat får vi syn på hur respondenterna möjligtvis resonerar kring sitt eget handlingsutrymme genom att reflektera över vad det egna handlingsutrymmet möjliggör men även vart dess begränsningar finns. Vi gör här en tolkning att respondenterna beskriver vissa klienters behov av stöd från flera instanser vilket tyder på en medvetenhet om att vissa ärenden inte nödvändigtvis kan hanteras av socialsekreterarna själva, ett för oss ett tydligt resonering om det egna handlingsutrymmets kapacitet. Att känna sig förberedd inför möte med målgruppen tolkar vi även som ett uttryck för en viss nivå av trygghet i sin yrkesroll. Vår tolkning av detta blir vidare att denna trygghet består i kunskap om vart respondenterna själva ska vända sig för ytterligare stöd i sin yrkesroll samt att verksamheten de arbetar inom har säkra rutiner för att stödja dem, vilket i sin tur resulterar i en ökad chans till att känna sig förberedd inför att arbeta med målgruppen. Trygghet i sin yrkesroll samt förståelse för ett ärendes komplexitet samt handlingsutrymmets kapacitet kan även tänkas stärka den professionella hållningen (Holm 2009; 2013). Denna analys skiljer sig däremot från den tidigare forskningen gjord av Tham och Lynch (2019) där nyexaminerade socionomer ger uttryck för att de saknar stöd inom organisationen för att kunna möta klienter på ett bra sätt. I denna analys får vi syn på hur respondenterna istället ger uttryck för att de känner sig trygga i

vard de ska vända sig samt har insikt i det egna handlingsutrymmets kapacitet när det kommer till mer komplexa ärenden.

Vidare uppger fyra respondenter att de inte känner sig förberedda inför att eventuellt arbeta med målgruppen. Orsaker till detta beskrivs bland annat som brist på kunskap och utbildning och att de inte möter målgruppen särskilt frekvens i dagsläget. Ytterligare faktorer som respondenterna ger uttryck för handlar om begränsningar i handlingsutrymmet, tidsbrist och hög arbetsbelastning.

Jag känner inte att jag har tillräcklig kunskap för att möta personerna på ett sätt som funkar bra för dem - Respondent 8

Trots att jag har mött personer tidigare och gör det även idag så upplever jag inte alltid kan förbereda mig så bra som jag skulle önska och ha den tiden, då arbetsbelastningen är så hög att det inte riktigt finns utrymme till detta. - Respondent 7

Att vara medveten om de egna bristerna och att kunna identifiera och uttrycka dessa tolkar vi som ett tecken på hög självkänedom hos respondenterna. Att vara professionell menar Holm (2009) ställer högra krav på bland annat självkänedom. Genom sin förmåga att medvetandegöra vad känslan av att inte känna sig förberedd grundar sig i, som exempelvis brist på nödvändig kunskap och organisatoriska begränsningar så visar våra respondenter alltså på hög självkänedom i den egna yrkesrollen. Respondenterna formulerar problem och begränsningar och synliggör därmed förslag på lösningar på hur de kan arbeta mot att känna sig mer förberedda i framtiden. Vår tolkning av detta är att socialsekreterarna i det här avseendet ger uttryck för en känsla av att de saknar både kunskap, verktyg och metoder för att möta och arbeta med målgruppen på ett bra sätt. Möjligtvis känner de sig även pressade att i sin roll att presentera utifrån strikta ramar och regler, och att då mötet med en klient med bristande förmågor föreställs som skrämmande och inte känns bra. Detta sammantaget tror vi kan visa på faktorer till varför dessa respondenter ger uttryck för att inte känna sig förberedda att möta målgruppen. Tidigare forskning bekräftar också vår tolkning genom att beskriva hur bland annat kunskapsbrist möjligtvis kan föranleda en mindre positiv inställning gentemot målgruppen (Keesler 2021).

Tankar och känslor

Andra kategorin till temat *Inställningar, möjligheter och utmaningar i den professionella hållningen* handlar om *Tankar och känslor*. Tre respondenter använder positivt laddade ord för att beskriva sina känslor kring att Sandra vänt sig till deras enhet. Vi har tolkat de motiveringar respondenterna anger, vilka vi illustrerar med citat nedan. Dessa anser vi representerar en känsla av att de upplever sig ha möjlighet och kapacitet att hjälpa Sandra samt kunskap om hur de ska gå tillväga för att omsätta denna kunskap i praktiken.

Då är det bra att hon kommer till socialtjänsten så att vi uppmärksammar detta och kan lotsa henne rätt/ motivera till stöd ifall det bedöms finnas behov av det. - Respondent 1

Jag tänker att det är bra att hon har tagit sig till Försörjningsstöd och att hon då kan få den hjälp som hon behöver. - Respondent 3

Jag tänker att det är bra att Sandra har kontaktat oss, det visar att hon är medveten om att situationen är allvarlig. - Respondent 4

En möjlig tolkning vi gör utav dessa beskrivningar handlar om synliggörandet av den asymmetriska maktrelationen mellan den professionelle och klienten. Respondenterna visar återigen på god självkänedom när deras beskrivningar i första hand fokuserar på Sandras behov samt när de bekräftar hennes medvetenhet om situationens allvarlighetsgrad. Holm (2009) beskriver hur en asymmetrisk relation ställer höga krav på den professionella att låta klientens behov få företräde framför sina egna. Respondenternas resonemang kan då tänkas förklaras genom att de har kunskap nog att synliggöra den beroendeställning som klienten försätts i samt att de framhåller vikten av att möta henne med respekt. För att skapa förutsättningar för ett gott bemötande bör den yrkesverksamma visa förståelse för klientens situation menar Holm (2009). Detta tolkar vi att dessa respondenter gör genom bland annat deras positiva inställning till att Sandra vänt sig till enheten, samt att de ger utrymme till hennes behov samt upplevelser av sin egen problemsituationen i första hand.

Vid undersökandet av vad respondenterna anser vara de största utmaningarna med att eventuellt möta målgruppen, så beskriver fem respondenter hur dessa främst handlar om

begränsningar i deras handlingsutrymme. Fyra respondenter beskriver utmaningen i att ge anpassad information. Ytterligare beskrivningar av vad som anses utmanande i mötet med målgruppen handlar bland annat om klienter med bristande självinsikt, svårigheter med att ställa rimliga krav samt avsaknad av underlag för diagnos, men också att motivera klienter i sitt arbete. Utmaningar beskriver respondenterna även handlar om brist på kunskap och erfarenhet.

Det som varit svårast för mig att hantera är de personer som saknar självinsikt och som inte vill ta emot hjälp eller anser sig behöva hjälp. - Respondent 1

Utmaning i att göra sig själv förstådd och förmedla begriplig information. Utmaning i att ställa rimliga krav som personen kan uppfylla och samtidigt följa rutiner på arbetsplatsen. Utmaning i att ofta inte ha underlag på diagnosen eller möjlighet att få en misstanke utredd. - Respondent 4

Den största utmaningen är att ekonomiskt bistånd för en lagstyrd verksamhet med starka riktlinjer som behöver beaktas för att rättssäkra utredningar ska kunna genomföras. Dessa ramar för arbete kan ibland bli svårt hitta anpassningar inom för personer med intellektuell funktionsnedsättning. - Respondent 2

Det svåraste är att de själva inte alltid förstår att de behöver stöd och hjälp. Att förmedla informationen så att personerna förstår vad det är jag vill förmedla. - Respondent 7

Några respondenter beskriver i termer av bristande självinsikt hur vissa klienter inte själva förstår sitt hjälpbehov eller hur pass allvarlig deras situation är. Att ha en bristande insikt i de egna svårigheterna kan möjligtvis tolkas som något Holm (2013) beskriver som ett svårare beteendemönster hos klienter. Att möta klienter med svårare beteendemönster kan tänkas leda till en större benägenhet att avvika från den professionella hållningen. Tolkningsvis illustreras ett sådant avvikande genom respondenternas beskrivningar av hur de egna känslorna och behoven av att göra sig förstådd får företräde framför Sandras behov av att kunna förstå informationen. De faktorer som lyfts av respondenterna som utmanande i detta avsnitt tolkar vi möjligtvis ger uttryck för känslor av att ha sämre inledande förutsättningar att kunna hjälpa klienten. Att respondenterna däremot kan ge tydliga uttryck för vad som kan tänkas bli

utmanande i ett eventuellt möte med målgruppen menar vi tyder på en god medvetenhet om den egna kapaciteten och dess begränsningar. Ur detta tolkar vi även en välvilja samt positiv inställning hos respondenterna inför att vidare utveckla strategier och därmed skapa bättre förutsättningar inför ett framtida samarbete med klienten.

5.2.2 Socialsekreterarnas egenupplevda kunskap och handlingsutrymme

Socialsekreterarnas egenupplevda kunskap och handlingsutrymme presenteras med hjälp av två kategorier: *Kunskapsnivå och kunskapskällor* samt *Det individuella perspektivet*. I undersökandet av socialsekreterarnas egenupplevda kunskap ställdes bland annat frågor om Sandra fall med syfte att undersöka respondenternas reaktioner och handlande i denna specifika situation. Under detta tema samlas därför svar som relaterar till egenupplevd kunskap och respondenternas tankar om att Sandra vänder sig till enheten. Även på vilket sätt respondenternas bemötande och beslut om insatser skulle påverkas av Sandras IF diagnos samt hur de hade tolkat fallet ifall diagnosen inte framkommit i mötet.

Kunskapsnivå och kunskapskällor

Den första kategorin i temat *Socialsekreterarnas egenupplevda kunskap och handlingsutrymme* handlar om den nivå av kunskap som respondenterna själv uppger att de har kring IF samt varifrån de inhämtat denna kunskap. Åtta av elva respondenter beskriver sin egenupplevda kunskap om IF som god. De flesta av respondenterna uppger att de fått sin kunskap genom praktisk erfarenhet, via arbetet eller myndighetssamverkan. Ett överraskande resultat var att en majoritet av respondenterna beskrev sin kunskap gällande IF som god. Detta resultat ser vi som spännande då vi inledningsvis hade förväntningar om att kunskapsnivån hos socialsekreterarna skulle vara bristfällig. En tolkning görs vid att vi inte kunnat mäta den faktiska kunskapen, utan endast kunna efterfråga egenupplevd kunskap och att detta kan vara en anledning till att den beskrivs vara högre än vad vi hade förväntat oss. Tidigare forskning har resonerat kring idéer om hur tron på den egna kunskapen om funktionsnedsättningar möjligen överstiger den faktiska kunskapen (Keesler 2021). Att respondenterna uppger sig ha god kunskap om IF motsäger även IVO:s (Socialstyrelsen 2019) rapport om bristande kunskap om funktionsnedsättningar hos yrkesverksamma inom socialtjänsten. Vidare uppger respondenterna inte bara att de har god kunskap, utan kan även beskriva flera olika typer av källor som genererat denna kunskap. Likheter vi identifierar till den tidigare forskningen är att respondenterna i vår studie beskriver sig ha just flera olika

källor till kunskap. Keeslers beskriver i sin studie (2021) hur livserfarenhet, utbildning och arbete är några av de främsta källorna till socialarbetares kunskap om olika former av funktionsnedsättningar.

Två respondenter uppger att de har fått kunskap om IF genom personlig kännedom från släkt eller via privata erfarenheter. De två respondenter som uppgett att de fått kunskap om IF genom personlig koppling tolkar vi även ger uttryck för att de genom att särskilt poängtera tydlighet, skulle vara mer behjälpliga i Sandras fall. Citatet från en av dessa respondenter får illustrera detta:

Sandra hade fått förklara för mig vad hon tycker är svårt för att jag ska kunna göra en planering med henne som hon känner att hon klarar av. Vissa med lindrig IF är självgående och klarar en hel del. Fokus ligger på att utreda nivå för att kunna ställa rätt krav. - Respondent 10

Jag skulle vara mer fyrkantig och klarlägga att hon förstår. - Respondent 11

Holm (2009) menar att det kan finnas fördelar med att som yrkesprofessionell ta vara på eventuella personliga erfarenheter och sedan relatera dessa erfarenheter till en viss situation inom yrkesrollen. Dock krävs då en medvetenhet om eventuella bakomliggande motiv med att låta ens personliga kopplingar prägla arbetet och bemötandet. En analys utifrån respondenternas svar blir här att en personlig koppling möjligtvis kan innebära en djupare förståelse för en klients behov och möjligtvis även en bättre inställning till att eventuellt möta en person med funktionsnedsättning. Vi tolkar det alltså som att dessa respondenter beskriver sina personliga erfarenheter av målgruppen som en styrka och tillgång som de kan använda sig av i mötet med Sandra. Genom att ge uttryck för en sådan inställning visar respondenterna möjligen även på en större benägenhet att intressera sig mer för Sandra och därmed målgruppens situation. Tidigare forskning av John och Schrandt (2019) som också undersöker personliga kopplingar till målgruppen visar att sådana kopplingar kan öka intresset för att arbeta inom området. I den här analysen synliggörs ytterligare likheter med tidigare forskning, som visat på ett samband mellan personliga erfarenheter och positiva attityder gentemot personer med funktionsnedsättningar (Werner & Araten-Bergman 2017).

Ett anmärkningsvärt resultat var att endast två av elva respondenter uttrycker hur deras socionomutbildning varit en källa till kunskap om IF. Två respondenter uppger att de har bristande kunskap om IF. När dessa två respondenter resonerar kring sitt bemötande gentemot Sandra så uppger den ena att bemötandet inte skulle förändras på grund av hennes IF diagnos, medan den andra respondenten uppger att den skulle sänka kraven och bli mer mån om att bevilja Sandra stöd på grund av hennes diagnos. Vidare uppger tre respondenter att de har begränsad utbildning gällande målgruppen.

Att jag inte har någon utbildning i att möta dessa personer på ett bra sätt. - Respondent 8

Begränsad kunskap. Arbetat som Stödassistent 1 år med målgruppen. Enskilda klienter som socialsekreterare. - Respondent 4

Lipsky (2010) beskriver välfärdsprofessionernas väldiga komplexitet där gräsrotsbyråkrater alltjämt möter en stor andel olika klienter. En tolkning vi gör av detta är att respondenterna ställs inför svårigheten att förväntas ha både generell och fördjupad kunskap om olika former av sociala problem samt olika typer av funktionsnedsättningar. I gräsrotsbyråkratens komplexa yrkesområde menar Lipsky (2010) att kunskap och handlingsutrymme kan tänkas förstås i relation till varandra inom ett villkorat yrkesfält. Vi gör tolkningen att komplexiteten som yrket innebär kan leda till en avsaknad av specifik kunskap. Därav blir det socialsekreterarens egna ansvar att införskaffa den kunskap som krävs för att kunna göra ett bra arbete på den aktuella arbetsplatsen samt med klienter med särskilda behov. Detta kan tänkas förstås i relation till hur det enskilda handlingsutrymmet ställer krav på socialsekreteraren att både kunna hantera komplexa ärenden och samtidigt navigera begränsningarna i det egna handlingsutrymmet.

När vi ser till korrelationen mellan bristande kunskap och respondenternas redogörelser av bemötande gentemot målgruppen, tolkar vi hur två respondenter med begränsad kunskap också beskriver en möjlig indikation på ett bristfälligt bemötande. Att enbart sänka kraven eller inte förändra sitt bemötande alls med tanke på Sandras diagnos vittnar om ett förhållningssätt som vi menar saknar ett individuellt perspektiv. Vi föreställer oss att Sandras diagnos behövs beaktas i mötet, men får syn på någonting i dessa respondenters sätt att

uttrycka sig på som vittnar om att detta möjligtvis förbises. Denna tolkning gör vi med avstamp i ovanstående respondenters resonering kring att de enbart skulle sänka kraven eller bli mer måna om att bevilja Sandra stöd med hänsyn till hennes diagnos. Eftersom dessa respondenter tidigare uppgett sig ha bristande kunskap gällande IF så ser vi det inte som ett förvånande resultat att bristande kunskap möjligtvis hänger samman med bristande strategier. Tolkningsvis kan sådana bristande strategier tänkas försämra förutsättningarna för ett individuellt bemötandet. I förlängningen kan denna tolkning tänkas vidare förklaras med Lipskys begrepp (2010) handlingsutrymme. Handlingsutrymme hjälper till att analysera socialsekreterares handlande som beslutsfattare inom enheten för ekonomiskt bistånd. Tolkningsvis är det då inte heller ett överraskande resultat att utbildningen varit bristande gällande den aktuella målgruppen, när vi samtidigt som anser oss kunna tolka brister i det individuella perspektivet ur vissa respondenters utsagor. Återigen då vårt identifierande av bristande strategier kan tänkas hänga samman med bristande kunskap. Vi förstår det som att socialsekreterare överlag har mer generell kunskap om funktionsnedsättningar än specifik kunskap om särskilda grupper inom funktionshinderområdet. Härav identifierar vi även en likhet med den tidigare forskningen som beskriver hur socionomutbildningen är begränsad vad gäller kunskap om just IF (Laws, Parish, Scheyett & Egan 2010; John & Schrandt 2019; Fuld 2019). Däremot identifierar vi i andra delar av analysen hur en majoritet av våra respondenter har goda strategier för ett eventuellt möte med målgruppen, vilket visar på en variation och en spännande diskrepans i resultaten. Detta kan tänkas bero på vilket teoretiskt ramverk som anläggs på empirins olika delar samt skilda sätt att tolka resultaten på.

Två respondenter beskriver hur de upplever att det finns generellt bristande kompetens hos yrkesverksamma vilket riskerar att diskriminera klienter. Två respondenter associerar kring en ojämnheter i den enskilde socialsekreterarens kunskapsnivå samt olikheter i sätt att bedöma ärenden. En respondent framhåller att myndigheten behöver bli bättre på att tillvarata den kompetens som finns inom verksamheten. Vidare uttrycker två respondenter vikten av förbättrad kompetensutveckling och vidareutbildning inom deras aktuella verksamhet, något de menar skulle förbättra aspekter av rättssäkerhet, tillgänglighet och diskriminering.

Jag tänker att alla socialsekreterare inte har tillräcklig kunskap och information om olika funktionsnedsättningar. Det är en sanning att det görs olika bedömningar utifrån vilken socialsekreterare det är vilket kan äventyra rättssäkerheten. - Respondent 5

Jag tänker att det är jätteviktigt att myndigheter är tillgängliga för alla i samhället och att alla ska känna att de är tillgängliga. Det ska finnas kunskap om IF på alla myndigheter som kommer i kontakt med personer som har det. - Respondent 3

Våra respondenter kan alltså med tydlighet identifiera risker som eventuellt bristande kunskap skulle kunna medföra i mötet med målgruppen. Holm (2013) kan med hjälp av sitt begrepp professionell hållning hjälpa till att förklara dessa resonemang genom att understryka vikten av självkännedom och medvetenhet i yrkesrollen. Vår tolkning blir således att respondenterna uttrycker sig ha för en god medvetenhet kring de begränsningar i kunskapsnivå som finns inom de enheter de verkar inom. Därmed ger de möjligtvis uttryck för att inneha egenskaper som kan relateras till att de har en god professionell hållning. En majoritet av respondenterna kommenterar på såväl enheternas bristande kompetens som på de enskilda socialsekreterarnas kunskapsbrist och uttrycker därför behovet av kompetensutveckling. Detta trots att en majoritet tidigare uppgett sig ha just god kunskap om målgruppen. Tolkningsvis är det möjligtvis så att respondenterna skattar sin egen kunskap som högre än kunskapen hos sina kollegor. Vi ser härav tydliga tecken på en medvetenhet om den egna kunskapsnivån, men möjligtvis en bristfällig sådan om organisationens och kollegornas kunskapsnivå. Denna tolkning skiljer sig från den tidigare forskningen. Inom tidigare forskning av Presnell och Keesler (2021) uttrycker yrkesverksamma inom socialt arbete att de överlag har god tillgång till flera olika strategier och verktyg för att öka målgruppens inkludering. Detta tolkar vi kan handla om kunskap och strategier för antidiskriminerande praktik och ökad tillgänglighet. Något som flera av våra respondenter ger uttryck för som bristfälligt inom den egna organisationen.

Det individuella perspektivet

En ytterligare kategori till temat *Socialsekreterarnas egenupplevda kunskap och handlingsutrymme* handlar om *Det individuella perspektivet*. Utifrån respondenternas svar är det tydligt att deras yrkesutövning präglas av ett individuellt bemötande gentemot klienterna. Denna anpassning i bemötande uttrycks av en majoritet av respondenterna gälla oavsett om det finns information om att klienten har en funktionsnedsättning eller inte. Fem respondenter beskriver ordagrant hur de alltid utgår ifrån individen i sin utredning och bedömning av ärenden. Tre respondenter uttrycker att deras bemötande inte skulle förändras i någon större utsträckning på grund av Sandras IF. Trots att de uttrycker sig på något skilda sätt så tolkar vi

det alltså som att majoriteten av respondenter ger uttryck för ungefär samma sak. Att deras bemötande alltid utgår ifrån individen i första hand.

Individuell bedömning. Personer har rätt till rätt hjälp, jag bedömer utifrån det med rätt motivering - Respondent 6

Sandras diagnos hade inte påverkat vilka insatser som erbjuds henne, utan tron på att hon kan hitta ett arbete som passar henne är viktigt. - Respondent 2

Om en klient med samma svårigheter som Sandra men som inte finns dokumenterat, eller att de inte berättar om den, hade fått samma bemötande vill jag tro. - Respondent 10

Detta tillvägagångssätt kan tänkas förklaras med hjälp av Lipskys (2010) teori om hur gräsrotsbyråkrater inom ramen för sitt arbete på en myndighet ständigt strävar efter att i allra största mån göra individuella bedömningar utifrån ett ideal om att möta alla människor på ett likvärdigt sätt. Detta är något som reglerar arbetet för alla yrkesverksamma inom välfärdsstaten. Att ha kapaciteten att kunna göra individuella bedömningar och anpassningar visar även på ett visst mått av rörlighet i handlingsutrymmet hos de yrkesverksamma. Således kan det teoretiska ramverket hjälpa oss att förklara respondenternas resonering i det här avseendet.

Däremot beskriver fyra respondenter hur de upplever begränsningar i sitt handlingsutrymme, vilket även överensstämmer med Lipskys förklaring av hur olika förutsättningar i yrket kan göra det svårnavigerat för de yrkesverksamma (2010). En tolkning som vi gör med stöd av Lipskys teori blir då att våra respondenter å ena sidan arbetar inom en tvingande verksamhet med regler, lagar och riktlinjer på enheten för ekonomiskt bistånd. Medan de å andra sidan förväntas möta alla människor utifrån ett individuellt perspektiv. Det kan då bli svårt för de yrkesverksamma att avgöra hur de ska agera i ett aktuellt ärende utifrån dessa två motstridiga förutsättningar för arbetet. Det ställer följaktligen höga krav på den enskilda socialarbetaren att själv lyckas göra denna avvägning. Vårt resultat visar att ett par av respondenterna identifierar ett samband mellan hur tvingande regler inom verksamheten inskränker på deras individuella handlingsutrymme, vilket riskerar att försämra nivån av rättssäkerhet. Vidare

menar en majoritet av respondenterna att verksamhetens organisering likväl försvårar deras arbete i aspekter av tillgänglighet och därmed riskerar diskriminera klienter.

Vidare lyfter flera respondenter att eventuella svårigheter hos en individ alltid tas in i bedömningen av ärenden och att dessa svårigheter inte nödvändigtvis behöver finnas dokumenterade. När det kommer till respondenternas tankar kring att möta en klient med IF så uppger en majoritet på åtta av elva respondenter att ett individuellt anpassat bemötande är något de skulle vara särskilt benägna att tillgå på grund av Sandras IF. Detta beskriver respondenterna genom att de bland annat hade undersökt klientens individuella förmågor men också hennes individuella önskemål och behov. Fyra respondenter resonerar kring hur ett individuellt bemötande kan motverka diskriminering samt främja tillgänglighet för målgruppen.

Det viktigaste i bemötande upplever jag är att lyssna på Sandra och hur just hennes önskemål samt behov ser ut. Sedan anpassa och informera hur vi tillsammans kan lägga upp ett samarbete. - Respondent 2

Det påverkas genom att jag är mer behjälplig i dessa ärenden än när klienten är självgående. - Respondent 10

När det gäller rättssäkerhet och diskriminering så tänker jag att det är viktigt att alla får lika behandling och får likvärdiga bedömningar. Det är viktigt att Sandra inte känner sig dåligt behandlad för att hon har en IF. Så att Sandra inte blir bedömd hårdare eller lättare bara för att hon har en IF. - Respondent 3

Att flertalet respondenterna starkt understryker vikten av individuellt bemötande för alla klienter men sedan uppger att de vore särskilt benägna att tillgå denna typ av anpassning i Sandras fall tycker vi är en intressant indikation. Detta säger oss någonting om skillnader och likheter hos socialsekreterarnas resonering kring vilka arbetsmetoder de tillgår i möten med klienter med skilda förmågor. Lipsky (2010) kan hjälpa till att förklara detta tillvägagångssätt genom beskrivning av hur det ibland ställs krav på ytterligare flexibilitet hos yrkesverksamma i bemötandet av särskilda målgrupper.

Även om en person inte säger rakt ut att den har en viss diagnos så behöver vi ändå kunna anpassa vårt bemötande och våra krav utifrån vad vi upplever att en person har för förmåga. - Respondent 1

Även om en person inte har en funktionsnedsättning på papper kan de ha svårigheter. Om jag möter en person som upplevs ha svårt att ta in information, blir stressad kanske till och med uttrycker att det blir för mycket, så kommer jag vara mer flexibel i att lägga tid på att hjälpa till med handlingar och kontakter. - Respondent 9

I en fortsatt analys av motstridiga förutsättningar för arbetet vill vi använda oss av Lipskys (2010) beskrivande av hur välfärdsarbetare verkar inom ett fält som villkorar deras uppfattning av sociala problem samt vilka stöd och insatser som finns att tillgå för den professionella. En tolkning vi gör av detta rör exempelvis krav på dokumentation av diagnos. Att det i vissa fall behöver finnas dokumentation av en klients diagnos kan möjligen försvåra den enskilde socialsekreterarens arbete med att självständigt utvärdera och bedöma eventuella svårigheter i ett aktuellt ärende. Vi tolkar detta som att socialarbetarnas flexibilitet kan begränsas av sådant som krav på dokumentation. Men likväl kan det även vara utmanande att upprätthålla det individuella perspektivet när handlingsutrymmet och flexibiliteten hotas av krav och externa villkor på bedömningsarbetet. Således hjälper det teoretiska ramverket oss att förklara varför respondenterna ens debatterar relevansen av diagnosens dokumentation.

Flera respondenter uttrycker även att kunna ställa rimliga krav på individer med IF är avgörande för ett gott bemötande. Vilket vi menar kan tänkas höra samman med ett individuellt perspektiv gentemot målgruppen. Att ställa rimliga krav kopplas även av flera respondenter ihop med begreppet rättssäkerhet då de uttrycker hur detta bör innefatta att individen själv förstår både de krav som ställs på denne, men också förstår vad den har rätt att kräva från myndigheten. Två respondenter beskriver att utan vetskap om en individs funktionsnedsättning så finns risken att det ställs för höga krav på den enskilde, vilket vi tolkar kan leda till begränsningar i det individuella perspektivet.

Ibland kan jag ha en känsla av att jag inte har hela informationen gällande ett ärende, men klienten själv uppger inget. Då kan det ibland bli så att vi ställer för höga krav på den enskilde som denne inte kan uppnå - Respondent 5

Sandra ska ha samma möjligheter som andra att beviljas försörjningsstöd. Vilket innebär att hon behöver kunna förstå rättigheterna och skyldigheterna och få stöd i att kommunicera. - Respondent 4

Lipskys (2010) idé om att gräsrotsbyråkrater arbetar nära människorna och därmed bör se till det individuella fallet vid bedömningar och beslutande kan hjälpa oss att analysera respondenternas resonering i det här avseendet. En tolkning vi gör är att respondenterna lyfter vikten av ett individuellt perspektivtagande genom att betona hur de behöver kunna ställa rimliga krav i förhållande till klientens förmåga. Vi identifierar likheter med de risker som respondenterna beskriver där de relaterar rättssäkerhet till att ställa rimliga krav, med tidigare forskning av Chinn och Homeyard (2016). Dessa framhäver hur generaliserad information riskerar att reproducera felaktiga föreställningar om en målgrupps behov och förmågor. Chinn och Homeyard (2016) beskriver även risker med upprätthållandet av ojämlika maktförhållanden. Våra respondenter synliggör i det här avseendet en förmåga att identifiera behovet av att kunna ställa rimliga krav och resonerar lösningsorienterat genom att betona det individuella perspektivet före ett generellt sådant, vilket vi menar visar på en medvetenhet om det ojämlika maktförhållandet mellan socialarbetaren och klienten.

I resoneraandet kring att inneha ett individuellt förhållningssätt i mötet med klienten så beskriver tre respondenter hur det ibland saknas relevant information i ärenden. När information saknas beskriver några respondenter hur det ställs krav på dem att ändå kunna identifiera eventuella svårigheter hos individen. För att lyckas med detta beskriver respondenterna hur de behöver inneha en öppenhet för alternativa förklaringsmodeller till en uppkommen situation och inte anta saker i förväg. Detta argumenterar respondenterna för kan synliggöra en individs eventuella behov av anpassningar, stöd och information.

Jag hade tänkt att det är mycket som inte kommer fram och som Sandra av något skäl inte berättar. Jag hade tänkt att situationen behöver utredas. - Respondent 4

I utredningen ingår att fråga om psykisk och fysisk ohälsa och andra faktorer som kan påverka vilka krav som är rimligt att ställa så frågor om detta hade kommit ändå. I utredningen är det viktigt att vara öppen för olika förklaringar och inte anta saker i förväg. - Respondent 1

Det är svårt att bilda sig en uppfattning om en persons situation utifrån en kort text så det går inte att säga så mycket egentligen, man behöver fråga vidare och få mer information. -

Respondent 1

Beslutsfattande inom myndigheter kännetecknas av att beslut många gånger behöver ske med både begränsad information och tid. Bland annat beskriver Lipsky (2010) att avsaknaden av information ofta är en faktor som begränsar beslutsfattare. Detta menar han kan bero på den komplexitet som arbetet med individer innebär. Det teoretiska ramverket kan härav hjälpa till att förklara och tolka respondenternas beskrivningar av hur ordentlig bakgrundsinformation skapar bättre förutsättning för ett individuellt bemötande. Och i möjlig motsättning hur därför bristande information eventuellt kan riskera ett för generaliserat bemötande vilket inte skapar lika goda förutsättningar för ett bra samarbete mellan parterna. Vi gör härav en tolkning att bristande information kan reducera respondenternas känsla av kontroll i sin yrkesroll. När respondenternas förutsättningar för kontroll minskar känner de sig möjligtvis mindre nöjda i sin arbetsroll. Möjligtvis hänger tillfredsställelse på arbetsplatsen samman med respondenternas benägenhet att inneha ett individuellt bemötande. I likhet med tidigare forskning där professionella som arbetar med personer med IF har undersökts beskriver forskarna vad som påverkar de yrkesverksammas känsla av tillfredsställelse i yrkesrollen. Dessa framhåller känsla av kontroll i sin yrkesroll som en viktig förutsättning för att öka tillfredsställelsen på arbetsplatsen och i förlängningen skapa bättre möten (Ineland & Starke 2020).

6. Diskussion och studiens slutsatser

I denna del kommer först studiens främsta slutsatser att presenteras där vi även besvarar studiens frågeställningar samt illustrerar resultatets position till det aktuella forskningsfältet. Därefter kommer en sammanfattande diskussion föras kring studiens styrkor och begränsningar. Till sist beskriver vi våra egna tankar och reflektioner kring detta examensarbete. Avslutningsvis vänder vi blicken framåt och ger förslag på bidrag till framtida forskning.

6.1 Slutsatser

Syftet med studien var att undersöka den egenupplevda kunskapen hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i ett eventuellt möte med personer med IF. Den första frågeställningen handlar om hur socialsekreterarna ser på sin egen kunskap i ett eventuellt möte med personer med intellektuell funktionsnedsättning. Resultatet som redogörs i föregående avsnitt sammanfattas här i följande slutsatser:

Överlag uttrycker de tillfrågade socialsekreterarna att de har god egenupplevd kunskap gällande IF. Respondenter redogör för sin egenupplevda kunskap genom att beskriva flertalet verktyg och arbetsmetoder som de har att tillgå i mötet med denna målgrupp. Exempel på detta är olika sätt att anpassa det fysiska mötet på, samverkan med andra verksamheter samt olika sätt att underlätta för individen att ta kontakt med dem. Respondenterna beskriver även hur de använder sig av beprövade metoder och verktyg samt att de anpassar sin kommunikation. Att inneha ett individuellt perspektiv och göra individuella anpassningar beskrivs som ett av de mest framstående tillvägagångssätten och är något som respondenterna framhåller i varje del av resultatet. Dessa handlar bland annat om att efterfråga individens önskemål samt identifiera individens svårigheter och därefter anpassa både bemötandet och kravnivån. Även viss anpassning i bedömning och beslutfattande redogörs för bland respondenterna. Trots att vissa respondenter beskriver sin egenupplevda kunskap som begränsad i form av brist av bland annat verktyg och kunskap, så kan vi dra en klar slutsats att respondenternas egenupplevda kunskap överlag är god. Respondenterna redogör för denna goda kunskap genom att lista de arbetsmetoder och anpassningar som beskrivits ovan.

Den andra frågeställningen handlar om socialsekreterarnas inställning till att eventuellt möta personer med IF. Resultatet visade överlag en positiv inställning till att möta målgruppen och

detta beskrev respondenterna bland annat genom att uttrycka sig positiva till att Sandra i det fiktiva fallet vänt sig till enheten för att få hjälp. En majoritet av respondenterna uppger sig vara förberedda att möta målgruppen och denna känsla baserar de bland annat på tidigare erfarenheter av att ha arbetat med målgruppen. Även goda kunskap om stöd och metoder samt kapaciteten i att kunna mobilisera dessa uppges vara bidragande faktorer till deras positiva inställning. En fåtal respondenter uppger känslor av att inte vara förberedda att möta målgruppen, dessa känslor beskrivs uppstå till följd av bristande kunskap om bland annat anpassningar och kommunikationsstrategier. Samtliga respondenterna kan tydligt identifiera olika typer av utmaningar som kan förekomma i ett eventuellt möte vilket speglar en medvetenhet om den egna yrkesrollens möjligheter och begränsningar. Respondenternas beskrivningar av utmaningar var samtliga lösningsorienterade vilket leder till en slutsats om en generellt sett positiv och tillmötesgående inställning gentemot att möta personer med IF. Genom dessa resultat kan vi dra slutsatser om att hur respondenterna reflekterar över den egna professionella hållning i yrkesrollen. Genom uttryck för god medvetenhet om bristande kunskap både hos sig själv och inom organisationen visar respondenterna på hög grad av professionell hållning (Holm 2009; 2013).

Uppsatsens slutsatser relateras till den tidigare forskningen bland annat genom att denna studies resultat bidrar med något mer specifik kunskap än den som ryms inom forskningsfältet i dagsläget. Studiens resultat behandlar en specifik och avgränsad grupp av socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd med fokus på deras egenupplevda kunskap och inställning. Därför kan resultatet bidra till den tidigare forskningen gällande just dessa respondenters upplevelser av ett eventuellt framtida arbete med personer med IF. Särskiljningen och det yttersta bidraget till den existerande forskningen finner vi således i denna specifika avgränsning, vilket vi inte sett någon tidigare forskning fokusera på. Därav blir våra resultat unika och bidrar med ett litet men förhoppningsvis betydelsefullt perspektiv i relation till det forskningsfält vi tidigare positionerat oss intill. Våra resultat ställer sig i linje med den tidigare forskningen som bland annat visat på hur kunskapsnivå gällande funktionsnedsättningar kan korrelera med attityder (Werner & Araten Bergman 2017; Keesler 2021). Något vi delvis kunnat bekräfta även i denna studie. Våra resultat har även likheter med den tidigare forskning som beskriver hur organisatoriska förutsättningar hänger samman med målgruppens möjlighet till inkludering och i förlängningen ett bättre bemötande (Tham & Lynch 2019; Presnell & Keesler 2021). Vi har identifierat hur organisatoriska förutsättningar är en faktor som påverkar såväl bemötandet som yrkesutövningen för respondenterna även i denna studie. Våra resultat visar att

respondenterna uttrycker en tillit i att det organisatoriska stödet fungerar bra för dem själva medan de likväl understryker en medvetenhet om hur dessa organisatoriska villkor kan utgöra risker för arbetets praktik. Härav kan vi dra en slutsats att respondenternas har en medvetenhet om det egna handlingsutrymmet, men även att det finns både interna och externa villkor som påverkar deras yrkesutövning (Lipsky 2010). De interna villkoren identifierar vi i respondenternas uttryck av förförståelse och tidigare kunskap av målgruppen, medan de externa villkoren identifieras i deras uttryck av hur organisatoriska förutsättningarna styr deras arbete och handlingsutrymme.

Denna studies resultat positionerar sig således intill denna del av forskningsfältet som redogjort för i detta avsnitt, men genererar samtidigt ny kunskap om hur de organisatoriska villkoren upplevs påverka arbetet för just våra respondenter. Att kunna uttala sig om dessa respondenters upplevelser menar vi kan synliggöra resultatets relevans för det sociala arbetets praktik. Däremot kan de resultat som denna studie genererat inte visa på några generella slutsatser om upplevelser hos en större population.

6.2 Studiens styrkor och begränsningar

I detta avsnitt för vi en kritisk diskussion om hur denna studie kan anses begränsad utifrån flera olika faktorer. Dels kan en begränsning urskiljas med koppling till antalet respondenter. För att kunna dra mer förankrade och generella slutsatser hade det krävts en större mängd respondenter. Vi identifierade vidare en risk att resultatet möjligen inte blir representativt eftersom vi kan ana att det är personer med större intresse och kunskap om IF som deltagit i denna studie. Personer som anser att detta ämne är viktigt menar vi troligtvis är mer benägna att delta i liknande studier och har förmodligen även mer kunskap kring ämnet. För att få en mer signifikant bild av problemet hade vi därför behövt ett bredare urval.

En ytterligare begränsning kan ses i hur vi valt att samla in empirin. Att låta respondenterna delta anonymt genom att svara på en webbenkät har försvårat möjligheterna för oss som forskare att kunna kontrollera vem som faktiskt svarat och att varje person endast har svarat en gång. Dessutom begränsar denna insamlingsmetod oss i att kunna ta del av mer djupgående diskussioner och förklaringar från respondenterna samt att vi inte haft möjligheten att kunna ställa följdfrågor eller förtydliga frågorna. Ytterligare en begränsning som vi identifierat med den valda insamlingsmetod är sättet vi formulerade vissa frågor på. I efterhand upplevde vi att en del frågor som ställdes till vinjetten till viss del inte var relevanta

sett till studiens syfte eller de frågeställningar vi ämnade att besvara. Därav valde vi att inte behandla den delen av empirin som svarade till dessa vinjettfrågor. I vår enkät saknade vi även frågor som handlade om den egenupplevda nivån av kunskap. Vi ställde frågor om vilken kunskap och erfarenhet av IF respondenterna upplevde sig ha men det hade varit mer i linje med studiens syfte att låta respondenterna skatta sin kunskap och beskriva hur bra eller dålig de anser denna kunskap vara. En ytterligare begränsning med vår metod berör urvalet av respondenter. Inledningsvis valde vi att kontakta socialkontor som slumpades fram vilket gjorde att vissa väldigt små kommuner inkluderades. Vi hade en idé om att vi möjligtvis kunde få syn på skillnader och likheter mellan mindre och större kommuner. Däremot insåg vi under arbetsprocessens gång att en sådan jämförelse skulle riskera att äventyra våra respondenters anonymitet och vi valde därför att inte genomföra en sådan jämförelse.

Styrkor med denna studie kan relateras till val av metod. Genom vinjettmetoden utformades ett fall som illustrerar ett specifikt och kontextbaserat möte mellan en professionell och en klient på enheten för ekonomiskt bistånd. Fördelar med denna metod är att det skapar en distans mellan respondenten och det fiktiva fallet, likväl möjliggör denna distans att vi som forskare i mindre utsträckning är med och påverkar respondenternas svar. I utformningen av vinjettfrågorna har vi även gjort ett aktivt val att inte ställa ledande frågor utan har istället formulerat dessa som öppna och utforskande frågor, detta för att möjliggöra för respondenterna att friare kunna uttrycka sina tankar och känslor.

6.3 Avslutande reflektioner

Under denna del har vi samlat tankar och känslor som väckts hos oss under arbetets gång och som vi anser relevanta att lyfta i ett par avslutande reflektioner som sedan mynnar ut i förslag till framtida forskning. Arbetet med denna studie har gjort det tydligt för oss hur viktigt det är att denna målgrupps rättigheter tas till vara på ordentligt, vi har även insett vikten av att deras möte med myndigheter präglas av ett individuellt perspektiv. I takt med att socialpolitiken förändras så förändras även villkoren för socialarbetare. Gällande socialsekreterare på ekonomiskt bistånd kan dessa förändrade villkor innebära att de i dagsläget möter klienter med IF mer frekvent än vad de tidigare gjort. Centralisering inskränker på socialarbetarnas handlingsutrymme samtidigt som arbetsbördan för denna yrkesgrupp ökar, därav ser även en förskjutning i ansvaret. Socialarbetare möter därför idag helt nya klientgrupper som på grund av socialpolitiska skäl förskjutits till enheter som möjligtvis saknar kapacitet för att hantera dessa klienters legitima behov av stöd och service. Inom ekonomiskt bistånd kan detta leda

till att socialsekreterare tvingas fatta beslut som kan komma att påverka redan utsatta grupper och individer vilket riskerar försätta målgruppen i en allt mer utsatt position. De respondenter vi haft kontakt med i arbetet med denna studie har i sina svar visat på en överlag hög nivå av respekt, förståelse och empati inför ett eventuellt möte med personer med IF. Detta vittnar om en välvilja hos socialsekreterarna som har varit oerhört fint att få ta del av. Dock oroar det oss att detta resultat inte är överförbart på alla socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Vi identifierar därför risker med att det fortsatt kommer finnas såväl privatpersoner som yrkesprofessionella som genom sitt bemötande kan komma att diskriminera dessa personer. Vidare upplever vi att detta examensarbete är betydelsefullt för att synliggöra och uppmärksamma målgruppen ur ett relativt utforskat perspektiv.

6.4 Förslag till framtida forskning

I förslag till framtida forskning hade det varit intressant att inkludera respondenter med IF för att kunna utveckla en djupare förståelse kring denna målgrupps behov, samt undersöka hur deras önskemål av bemötande är förenligt med socialsekreterares upplevelser av arbetet med målgruppen. Att undersöka likheter och skillnader i båda parternas upplevelser av mötet anser vi hade varit ett intressant och nödvändigt bidrag till forskningen.

Vidare förslag till framtida forskning skulle även kunna vara att utveckla vår studie genom att inkludera intervjuer. Detta för att kunna inhämta mer djupgående information från respondenterna vilket skulle kunna förtydliga hur de resonerat vid besvarande av vinjettfrågorna. Att inkludera intervjuer skulle kunna synliggöra motiveringar till varför respondenterna gett uttryck för vissa tankar, idéer eller förslag till handlingar. Ytterligare en utveckling av vår studie skulle kunna inkludera två olika vinjetter där bägge klienter uppvisar liknande svårigheter med skillnaden att endast en av klienterna har konstaterat diagnos. Detta hade kunnat möjliggöra för framtida forskning att genomföra en spännande analys av variationer i exempelvis socialsekreterarnas attityder och arbetsmetoder.

7. Referenser

John, A. & Schrandt, K. (2019). *Social Work Practice With Individuals With Intellectual Disability: Social Work Students' Perspectives*, Journal of Social Work Education, 55:4, 724-735, DOI: 10.1080/10437797.2019.1611511

Bohlin, H. (2013). Inledning: den mångsidiga empatin. I Bohlin, H. & Eklund, J. (red.). *Empati, teoretiska och praktiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur AB, s. 13-28

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3 uppl.). Stockholm: Liber

Chinn, D. & Homeyard, C. (2017). *Easy read and accessible information for people with intellectual disabilities: Is it worth it? A meta-narrative literature review*. Health expectations: an international journal of public participation in health care and health policy, 20(6), pp.1189–1200, DOI: 10.1111/hex.12520

Diskrimineringsombudsmannen (2022). *Vad är diskriminering?*
<https://www.do.se/diskriminering/vad-ar-diskriminering> [2022-04-21]

Egelund, T. (2015). Vinjettstudier. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Eliasson-Lappalainen R. & Jacobsson, K. (red.) (2015) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur & Kultur, s. 136-152

Fejes, A. & Thornberg, R. (2019). *Handbok i kvalitativ analys*. Upplaga 3., Stockholm: Liber.

Fuld, S. (2020). *Demarginalizing Intellectual and Developmental Disabilities in Graduate Social Work Education*, Journal of Social Work Education, 56:3, 508-518, DOI: 10.1080/10437797.2019.1656584

Google (u.å). *Googles integritetspolicy*
<https://policies.google.com/privacy?hl=sv#infosecurity> [2022-04-21]

Habilitering & Hälsa, Region Stockholm (2021). *Intellektuell funktionsnedsättning*.
<https://www.habilitering.se/fakta-och-rad/kort-om-funktionsnedsattningar/IF/> [2022-04-01]

Habilitering & Hälsa, Region Stockholm (u.å). *Diagnoskriterier för intellektuell funktionsnedsättning*. <https://www.habilitering.se/fakta-och-rad/kort-om-funktionsnedsattningar/IF/diagnoskriterier-for-intellektuell-funktionsnedsattning/> [2022-04-01]

Holm, U. (2009). *Det räcker inte att vara snäll : om empati och professionellt bemötande inom människovårdande yrken*. 2., omarb. utg., Stockholm: Natur & kultur

Holm, U. (2013). Empati i praktiken. I Bohlin, H. & Eklund, J. (red.). *Empati, teoretiska och praktiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur AB, s. 217-236

Ineland, J. & Starke, M. (2020). *Factors associated with positive work experience among professionals supporting people with intellectual disabilities: a comparative analysis of three welfare organisations in Sweden*, International Journal of Developmental Disabilities, DOI: 10.1080/20473869.2020.1794767

Internetstiftelsen (u.å). *Kryptering*. <https://internetstiftelsen.se/guide/digitalt-sjalvforsvar-en-introduktion/kryptering/> [2022-04-21]

Keesler, J. (2021). *Understanding Emergent Social Workers' Experiences and Attitudes Toward People with Psychiatric, Physical, and Developmental Disabilities*, Journal of Social Work Education, 57:1, 85-99, DOI: 10.1080/10437797.2019.1661916

Laws, J., Parish, S., Scheyett, A. & Egan, C. (2010). *Preparation of Social Workers to Support People with Developmental Disabilities*, Journal of Teaching in Social Work, 30:3, 317-333, DOI: 10.1080/08841233.2010.497128

Lindblad, I. & Fernell, E. (2021). *Lindrig intellektuell funktionsnedsättning*. <https://www.gu.se/gnc/lindrig-intellektuell-funktionsnedsattning> [2022-03-31]

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy : dilemmas of the individual in public services 30th anniversary expanded.*, New York: Russell Sage Foundation.

Lundman, B. & Hällgren Graneheim, U. (2017). Kvalitativ innehållsanalys. I: Granskär, M. & Høglund-Nielsen, B. (red.). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur, s. 219-233

Myndigheten för delaktighet (2021). *Statistik om personer med funktionsnedsättning*.

<https://www.mfd.se/resultat-och-uppfoljning/statistik-om-personer-med-funktionsnedsattning/> [2022-03-31]

Presnell, J. & Keesler, J. (2021). *Community Inclusion for People with Intellectual and Developmental Disabilities: A Call to Action for Social Work*. *Advances in social work*, 21(4), p.1229, DOI: 10.18060/25512

Riksförbundet Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning (2020). *Fångad i fattigdom? Ekonomisk kartläggning inkomster och utgifter för vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning*. <https://www.fub.se/wp-content/uploads/2020/02/F%C3%A5ngad-i-fattigdom-2020.pdf> [2022-04-05]

Soydan, H., Jergeby, U., Glad, J., Nybom, J. & Williams, C. (2005). *Bedömning av ett barnavårdsärende – en studie i fem länder*. Stockholm: Socialstyrelsen.
https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2005-112-2_20051124.pdf [2022-04-04]

Socialstyrelsen (2019). *Underlätta för personer med autism i möten med socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2020a). *Vanligare med ekonomiskt bistånd bland personer med funktionsnedsättning*. Lägesrapport. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2020b). *Manual till familjehemsvinjetter - en standardiserad bedömningsmetod för utredning av familjehem*. Stockholm: Socialstyrelsen

Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (2017). *Utvärdering av metoder i hälso- och sjukvården – en handbok*.
<https://www.sbu.se/globalassets/ebm/metodbok/sbushandbok.pdf> [2022-04-26]

Tham, P. & Lynch, D. (2019). 'Lost in transition?' – Newly educated social workers' reflections on their first months in practice, *European Journal of Social Work*, 22:3, 400-411, DOI: 10.1080/13691457.2017.1364701

Vetenskapsrådet (2017). *God Forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Werner, S. & Araten-Bergman, T. (2017). *Social Workers' Stigmatic Perceptions of Individuals With Disabilities: A Focus on Three Disabilities*, *Journal of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*, 10:2, 93-107, DOI: 10.1080/19315864.2017.1284288

8. Bilagor

8.1 Vinjett

Sandra 28 år, kommer in till dig på kontoret för ett första möte efter att ha inkommit med sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Hon har inte tidigare varit aktuell för någon insats från socialtjänsten. Du inser direkt att Sandras ansökan inte är komplett och att det saknas relevant information om Sandras ekonomiska situation. Du identifierar att Sandra har svårt att beskriva sin levnadssituation både skriftligt och muntligt och uppfattar hennes beskrivningar som osammanhängande. Du uppfattar dock i huvuddrag vad Sandra kan behöva hjälp med. Bland annat berättar hon för dig att hon inte kunde betala hyran förra veckan och att hon tidigare i månaden tog ut de sista pengarna från sitt sparkonto för att låna ut till en vän. Sandra har nyligen blivit arbetslös efter tidigare anställning på matvarubutik. Hon berättar också att hon inte har kontakt med någon ur sin familj. I mitten av mötet får du information om att Sandra har en lindrig intellektuell funktionsnedsättning. Sandra uttrycker att hon inte själv vet vad du kan hjälpa henne med, utan vill istället att du kommer med förslag på hur du kan hjälpa henne.

Bakgrundsfrågor:

Ålder:

Befattning & län:

Antal år som yrkesverksam socionom:

Generella frågor om kunskap och erfarenhet:

1.a) Vilken kunskap och/eller erfarenhet har du av intellektuell funktionsnedsättning?

1.b) Hur har du fått den eventuella kunskapen?

2) Beskriv eventuell kunskap och/eller erfarenhet du har av andra funktionsnedsättningar?

3) Hur pass förberedd känner du dig i din nuvarande yrkesroll att möta klienter med intellektuell funktionsnedsättning?

4) Vilka utmaningar ser du i möte med klienter med intellektuell funktionsnedsättning?

Frågor relaterade till caset:

5) Beskriv dina tankar och känslor inför att Sandra vänder sig till er enhet för att söka stöd och insatser

6) Beskriv hur ditt bemötande skulle påverkas av att Sandra har en intellektuell funktionsnedsättning

7) Beskriv hur ditt beslut om insatser skulle påverkas av att Sandra har intellektuell funktionsnedsättning

8) Om du inte fått information om Sandras funktionsnedsättning, beskriv hur du då hade tolkat caset och Sandras situation?

9) Relaterat till caset, beskriv hur du resonerar kring begreppen rättssäkerhet, tillgänglighet och diskriminering.