

Förvarsenheten och dess personal

En studie om de anställdas handlingsutrymme vid en förvarsenhet

Ines Zisko

Sirivan Erman

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63D)

Aktuell termin vt 13



Handledare: David Hoff

Abstract

Author: Ines Zisko, Sirivan Erman

Title: Custody center for illegal immigrants and their staff- A study of employee room of action in a custody center

Supervisor: David Hoff

Not many people know that there exists a custody center for illegal immigrants in Sweden. Here immigrants live unwillingly until they get sent home to their country. They get put in custody because they haven't got the right to stay in the country and the state is afraid they will go "under ground". The staff consists of different types of people working every day with these immigrants. Their work consists of different rules and guiding they have to follow. The purpose of this essay is to examine the room of action for employees at a custody center, the difficulties they face and how they relate to them. We did this by interviewing staff, all with different backgrounds, at the custody center. We used Lipskys "street-level bureaucracy" as theory. In the material we found that there were mainly two different types of approaches among the staff, a "soft" approach and a "harder" approach. By that we mean the level of intimacy towards the client (the immigrant). We also found that the "softer" group tends to stretch and bend the rules more than the "harder" group who accepts the rules for what they are. The two groups approach the laws differently and they value the importance of rules differently. What the both groups have in common is that they both see their working place as a frustrating place which affects the way of working. The immigrants' frustration and unhappiness rubs off on the staff.

Keywords: custody center*, illegal immigrants*, room of action*

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
Problemformulering	5
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	8
2. Presentation av verksamheten	8
3. Lagar som styr förvarsenheten	8
2.1 Lag om hur en förvarstagen skall behandlas.....	9
4. Tidigare forskning	11
4.1 Frontlinjebyråkrati	11
4.2 Socialarbetarens handlingsutrymme	13
4.3 Konflikt mellan tjänsteman och organisation	14
4.4 Den dubbla rollen och lagstiftningens betydelse och funktion.....	16
5. Teori	17
5.1 Frontlinjebyråkrati	17
6. Metod	20
6.1 Val av metod	20
6.2 För- nackdelar med metodens tillförlitlighet	21
6.3 Urval och Avgränsningar	22
6.4 Tillvägagångssätt	23
6.5 Etiska överväganden	24
6.5 Validitet och Reliabilitet	26
7. Presentation av respondenter	27
8. Resultat & Analys	28
8.1 Två olika grupper av tjänstemän	28
8.2 Lag kontra praxis	31
8.3 Den dubbla rollen.....	33
8.4 Handlingsutrymmet	35
8.5 Resursstyrandet	36
9. Avslutande diskussion	37
10. Slutsats	39
11. Referenser	40

12. Bilagor	41
11.1 Informationsbrev	41
12.2 Intervjuschema.....	43

1. Inledning

En förvarsenhet är en sluten enhet som tar emot flyktingar som fått sin asylansökan avslagen. Här får flyktingarna vistas i väntan på att åka tillbaka till sitt hemland. Här går arbetet inte ut på att arbeta med olika preventionsplaner eller mer omfattande förebyggande insatser utan istället på att se till att klienten har det bra samt att denne får en bra verkställighet.

I vår undersökning ska vi studera hur de anställda kan få detta till att bli möjligt, främst för klienten. Vi kommer att studera hur tjänstemännen använder sig av sina teoretiska samt praktiska kunskaper i sitt handlingsutrymme för att uppnå ett gott arbete.

Problemformulering

I Sverige finns fem olika förvarsenheter för vuxna. Dessa är belägna i Flen, Märsta, Göteborg, Gävle och Åstorp. Vid en förvarsenhet är de boende under ständigt uppsikt och helt frihetsberövade. Förvarsenheten är alltså en låst institution med arbetsanpassade lokaler. De myndigheter som enligt utlänningslagen har rätt att fatta beslut om förvar är Migrationsverket, Migrationsdomstolen eller Migrationsöverdomstolen, regeringen och polisen (Migrationsverket, 2013). Grunden till ett sådant beslut är att myndigheterna vill försäkra sig om att utvisningen verkställs.

Faktorer som avgör om beslut om förvar kan tas är (Migrationsverket, 2013):

- För att kunna genomföra en utredning för ett ärende,
- Om personens identitet är oklar,
- Om sannolikheten att den utvisade inte kommer att lämna landet frivilligt finns.

En individ som tagits i förvar enligt ovan punkter kan få komma att stanna i förvaret allt från 48 timmar till 2 månader. Dock kan denna tid förlängas om det upplevs att det finns behov för detta. På en förvarsenhet finns det personalteam dygnet runt. Allt som sker gällande boende journalantecknas ständigt. Dessa team arbetar med administrativ handläggning och har även direktkontakt med de boende. De anställdas uppgift är att se till så att utvisandet verkställs, samt underlätta återvändandet till hemlandet (Migrationsverket, 2013).

Migrationsverkets förvarsenhet är en frontlinjebyråkrati, där välfärdsstatens representanter har en direktkontakt med sina klienter. Inom frontlinjebyråkratin är arbetsplatsen situationsanpassad, det vill säga att lokalerna på förvarsenheterna är anpassade till frihetsberövade förvarstagna och där tjänstemännen, de anställda, har en direktkontakt med

klienterna. Här möter tjänstemän invandrarklienter med olika bakgrunder och som kommer från olika livssituationer vilket innebär att det kan uppstå olika många spänningar och dilemman i praktiken då människor som inte begått några egentliga brott hålls inlåsta på en institution. De dilemman som en anställd vid förvaret kan ställas inför är önskan till att göra det bästa för den intagne men inte kunna eller ha möjlighet till detta då förvaret styrs av lagar och regler som begränsar, men även på grund av att ekonomin inte räcker till. Detta kan skapa problem för den anställda då han/hon kan uppleva en slitning mellan organisationen och den egna viljan i de olika situationer han/hon ställs inför i mötet med den intagne (Kåhl, 1996). Exempelvis skall Förvarsenheten enligt lag erbjuda möjligheter till aktiviteter, utomhusvistelse, besök och stöd av frivilligorganisationer (Migrationsverket, 2013). I vilket mån detta skall ges är upp till de anställda då lagarna är tolkningsbara. Om en boende orsakar någon form av hot mot den allmänna ordningen eller säkerheten på Förvarsenheten kan personalen ta till åtgärder som avskiljning som kan ske genom en häktesplacering med hjälp av polis (Migrationsverket, 2013).

Myndighetsutövningen på en förvarsenhet innefattar också handlingsutrymme. Handlingsutrymme förekommer i alla myndigheter och är begränsat till de ramar och regler som styr. Den professionelle kan utnyttja detta handlingsutrymme genom att samspela och tolka myndighetens utsatta ramar och begränsningar med sin professionella kompetens (Svensson m.fl. 2008). Lipsky (2010) påpekar att dagens politiker är mer mål- och resultatkrävande och att verksamheter oftast är tvungna till att skära ner resurser och anpassa sig till angiven budget. Sådana faktorer påverkar i sin tur arbetet och handlingsutrymmet. De anställdas handlingsutrymme påverkas alltså av deras arbetssituation vilket, och som Lipsky (2010) och Schienrenbeck (2003) menar, leder en kombination av dessa till att frontlinjebyråkratierna utvecklar medvetna eller omedvetna handlingsstrategier. Schienrenbeck (2003) menar att neutralitet och opartiskhet ska vara ett krav på myndighetsutövandet men att det inte alltid fungerar så i praktiken. Det är intressant att studera närmare huruvida neutraliteten fungerar inom handlingsutrymmet och vilka handlingsstrategier som utvecklats inom denna situationsanpassade arbetsplats. Valen angående handlingsstrategierna som tjänstemannen gör säger något om hur och vad arbetssynen är präglad av. Utvecklas dessa handlingsstrategier för att skydda sig själv som anställd, klienten eller organisationen? Vilka svårigheter kan den anställda möta inom triangeln organisation, anställd och klient? Vilka dilemman möter tjänstemannen i sitt handlingsutrymme och hur hanterar tjänstemannen dessa utifrån organisationens

begränsningar? Lieberman (1982) berättar samt lyfter upp diskurser som kan dyka upp i triangeln som består av den anställda, klienten och organisationen. Författaren förklarar att triangelns tre olika punkter har en ojämn maktfördelning. Denna maktfördelning påverkar tjänstemannens handlingsutrymme. Därmed, menar han, kan det lätt uppkomma konflikter och brister. Den uppifrån styrda byråkratiska kraften som styr hela triangeln ser till att ständigt cirkulera sin status, mål, struktur, auktoritet mm genom hela triangeln.

Social workers often are frustrated by system inadequacies which they feel deter them from pursuing that optimal treatment plan that might enable some degree of treatment progress. (Lieberman, 1982:77).

Socialarbetaren eller myndighetsutövarens mål är att ständigt sträva efter lojalitet gentemot klienten och sitt arbete. Därmed vill denne alltid kunna nå den optimala lösningen som utgör dennes goda vilja och möter klientens behov. Dock tillåter inte den högre makten, det vill säga de lagar och riktlinjer den anställde ständigt möter i sitt utövande, alltid detta ske på tjänstemannens eller klientens önskemål menar Lieberman (1982). Och det är här problemet uppstår. Slitningen mellan tjänstemannen och klienten kan medföra en problematik som leder till en maktlöshet i tjänstemannens handlingsutrymme. Konsekvensen blir en känsla av frustration och besvikelse hos tjänstemannen. Även Kåhl (1995) lyfter fram problematiken och komplexiteten tjänstemannen möter då hon, samtidigt som hon skall föra klientens talan måste följa organisationens ramar och regler. Tjänstemannen dras ständigt mellan klientens intressen samt behov och organisationen regler och restriktioner. Hon möts vardagligen av en konflikt och dragkamp mellan sin profession och sin organisation. En tjänsteman måste följa de lagar och regler hennes myndighet står under även om hon inte håller med dem. Åström (1998) menar på att dessa regler är nödvändiga för att en organisation skall fungera och ifall tjänstemannen ifrågasätter eller inte följer de ramar hon tilldelats kan hon tvingas lämna sin post. Vilket självfallet begränsar hennes handlingsutrymme och tvingar henne omedvetet att röra sig mindre fritt inom ramarna.

1.2 Syfte

Syftet är att undersöka handlingsutrymmet för anställda vid en förvarsenhet när de möter svårigheter samt hur de förhåller sig till dessa.

1.3 Frågeställningar

- Vilka svårigheter möter de anställda i sitt handlingsutrymme?
- Hur förhåller sig de anställda till svårigheterna denne möter i sitt handlingsutrymme?

2. Presentation av verksamheten

Förvarsenheten är en låst institution som tillhör Migrationsverket. Arbetsuppgifterna är i stort gemensamma för de anställda. Verksamheten är i gång dygnet runt, så det finns anställda som jobbar antingen dag eller natt. Gemensamt för alla anställda är att ha tillsyn över de förvarstagna och ordningen på förvarsenheten. Handläggningen av administrativa ärenden går ut på att ta olika beslut, delge besluten, samarbete med olika myndigheter samt parter som t ex offentligt biträde, föra journalanteckningar, se över överklagande, ekonomisk dagsersättning och liknande. Det praktiska arbetet på verksamheten går ut på att kommunicera samt aktivera de förvarstagna med bl.a. spel, ge den förvarstagna egen säng med dess tillbehör, ha fungerande matordning, se till att inskrivning och utskrivning går bra för den förvarstagna och liknande. Den praktiska delen handlar mycket om de förvarstagnas grundbehov så som mat och socialt umgänge.

De anställda har olika bakgrund. De flesta har någon form av människobehandlande utbildning i bakgrunden. Det kan vara utbildningar eller kurser inom socionomprogrammet, sociologi, behandlingsassistentutbildning och beteendevetenskap. Många anställda är även jurister. Det finns även anställda som inte har någon utbildning på högskolenivå men som har många års erfarenhet utav att jobba med människor eller inom säkerhet. Dessa har oftast arbetsuppgifter som mestadels rör den praktiska delen inom verksamheten (Intervjupersoner).

3. Lagar som styr förvarsenheten

Nedan följer utdrag ur Utlänningslagen (2010) kapitel 11. Detta avsnitt berör de lagar som styr förvarsenheten samt de tjänstemän som arbetar där. Därav blir detta kapitel väsentligt för vårt arbete.

Vi har valt att enbart citera de lagar som är av tyngd för vårt arbete. Därefter har vi kommit med egna kommentarer om varför just dessa lagar berör vår uppsats.

2.1 Lag om hur en förvarstagen skall behandlas

Utlänningslagen är svensk lag om migranters rättigheter i Sverige. Lagen innefattar bland annat asyl- och uppehållstillståndsprocesser men även hur migranterna skall behandlas. I utlänningslagen finns det ett avsnitt som behandlar förvarsenheter, vilket är intressant för vårt syfte i uppsatsen. Det finns ett specifikt kapitel, kapitel 11, i Utlänningslagen som tar upp de regler som gäller vid en förvarsenhet och som tjänstemännen som arbetar där måste ta ställning till samt anpassa sig efter.

Kapitel 11 inleds med:

1 § En utlänning som hålls i förvar ska behandlas humant och hans eller hennes värdighet ska respekteras. Utlänningen ska informeras om de rättigheter och skyldigheter han eller hon har som förvarstagen samt om de regler som gäller i förvarslokalerna. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 504)

Detta innebär att det är upp till tjänstemannen att informera den anlände om dess rättigheter och skyldigheter samt behandla de intagna med respekt och värdighet. Lagen ger tjänstemannen ett handlingsutrymme i form av bemötande. Det är alltså upp till tjänstemannen hur han/hon väljer att bemöta individerna. Det är väsentligt för oss att i vårt arbete att se huruvida tjänstemännens attityder gentemot denna regel ställer sig i deras bemötande med de intagna.

Vidare står i kapitel 11:

3 § En utlänning som hålls i förvar ska ges tillfälle till aktiviteter, förströelse, fysisk träning och vistelse utomhus. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 505)

Detta innebär att varje intagen individ har rätt till olika former av rekreation. Dock står det inget i lagen om hur länge dessa aktiviteter får pågå eller hur ofta. Detta blir därför intressant för att se i denna studie. Hur olika tjänstemän samt deras förvar väljer att tolka rätten till olika former av aktiviteter.

Vidare fortsätter lagen:

4 § En utlänning som hålls i förvar skall ges möjlighet att ta emot besök och på annat sätt ha kontakt med personer utanför lokalen utom om besöket eller kontakten i ett särskilt fall skulle försvåra den verksamhet som rör förvaret. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 505-506)

En intagen kan exempelvis ha en familj (det är enbart män som får tas i förvar, kvinnor och barn placeras på annat boende) eller vänner utanför förvaret, kanske likaså en advokat eller bekanta inom frivilligorganisationer eller kyrkan som den intagne gärna vill samtala med. Detta skall han få möjlighet till att göra så länge det inte misstänks att besöket kan skada förvaret. Här finns ett stort tolkningsutrymme för tjänstemannen. Hur hårt skall han/hon välja att se på besöken? Ett tolkningsutrymme innebär att det finns plats för olika synsätt och olika handlingsstrategier bland de anställda vilket är intressant för oss att undersöka.

Vidare fortsätter kapitel 11:

5 § En utlänning som hålls i förvar ska ha tillgång till hälso- och sjukvård i samma omfattning som den som ansökt om uppehållstillstånd enligt 4 kap. 1, 2 eller 2 a § även om utlänningen inte har ansökt om ett sådant tillstånd. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 506)

Denna paragraf menar på att varje individ som hålls i förvar har rätt till hälso- och sjukvård. Men paragrafen beskriver inte i vilket hälso- tillstånd den intagne skall vara för att få söka. Detta ger tjänstemannen, även här, stort tolkningsutrymme då det är han/hon som kontaktar sjukvården. Även här finns det säkerligen olika synsätt och handlingsstrategier bland de anställda, vilket är intressant för oss att undersöka.

Nedan följer paragrafer som tar upp tjänstemannens handlingsutrymme. Alltså huruvida tjänstemannen har rätt att ingripa på den förvarstagnes personliga sfär i form av avskiljning och beslagtagande av personliga tillhörigheter, som tjänstemannen anser utgöra en risk för förvaret.

6 § En utlänning som hålls i förvar får hindras att lämna lokalen där han eller hon vistas, och i övrigt underkastas den begränsning av rörelsefriheten som krävs för att ändamålet med att utlänningen tagits i förvar skall tillgodoses eller som är nödvändig för ordningen och säkerheten i lokalen. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 506)

7 § En utlänning som hålls i förvar och har fyllt 18 år får hållas avskild från andra som tagits i förvar, om det är nödvändigt för ordningen och säkerheten i lokalen eller om han eller hon utgör en allvarlig fara för sig själv eller andra. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 507-508)

8 § En utlänning som hålls i förvar får inte utan tillstånd inneha alkoholhaltiga drycker eller andra berusningsmedel eller något annat som kan skada någon eller vara till men för ordningen inom lokalen. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 508)

9 § Om det finns skäligen misstanke att en utlänning som hålls i förvar bär på sig något som utlänningen inte får inneha enligt 8 § eller enligt narkotikastrafflagen (1968:64), får utlänningen kroppsvisiteras för kontroll av detta. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 508-509)

10 § En utlänning som hålls i förvar får inte ta emot en försändelse utan att den först har undersökts, om det finns skälig misstanke att den innehåller sådant som inte får innehas enligt 8 § eller enligt narkotikastrafflagen (1968:64). (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 509-510)

11 § Om det inom en lokal där en utlänning hålls i förvar eller hos en utlänning som hålls i förvar påträffas egendom som inte får innehas enligt 8 § eller enligt narkotikastrafflagen (1968:64), får egendomen tas om hand. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 510)

12 § Egendom som har tagits om hand enligt 10 § andra stycket eller 11 § tredje stycket skall återlämnas till utlänningen när beslutet om att hålla utlänningen i förvar har upphört att gälla. (Wikrén. G & Sandesjö, 2010: 510)

Varför dessa paragrafer är viktiga för vår undersökning är för att återigen påvisa tjänstemännens tolkningsfrihet i vad som anses utgöra och inte utgöra en fara. Säkerligen har även här tjänstemännen olika synsätt och handlingsstrategier, vilket är intressant för oss att undersöka.

4. Tidigare forskning

I detta avsnitt har vi valt att ta upp den tidigare forskning som vi bedömt som relevant för vår undersökning. Vi har inriktat oss främst på komplexiteten en socialarbetare möter i sitt myndighetsutövande i en frontlinjebyråkrati men även hur svårt och frustrerande det kan vara att försöka balansera sin goda vilja med vad lagen säger.

Vi har valt att dela upp forskningen i olika teman och samtidigt förklara varför det är relevant för just oss. Vi har inte lyckats hitta någon tidigare forskning kring just förvarsenheten men det anser vi visar ännu mer på hur intressant det är att ta upp just detta ämne.

4.1 Frontlinjebyråkrati

Isabell Schiernbeck (2003) skriver om hur det ser ut i en frontlinjebyråkrati inom området migration, främst utifrån den anställdes perspektiv. Hon menar att de anställda kan delas in i olika myndighetsutövarroller. Detta är relevant för vårt arbete då vi undersöker de anställdas tjänstemannaroll i deras myndighetsutövning.

Enligt Schiernbeck (2003) tar frontlinjebyråkratin hänsyn till 3 olika faktorer; *regelverket, den dubbla rollen och invandrarklienten*. (Schiernbeck, 2003:43). Dessa tre olika faktorer är inbyggda i myndighetsutövningen och utgör myndighetens legitimitet. Tjänstemannens handlingsutrymme formas utav dessa tre faktorer men med vissa avvägningar i praktiken. Myndighetsutövningen präglas främst utav regelverket, vikt är det regelverk som styr

organisationen. Därefter fortsätter den med en spänning mellan organisationen och invandrarklienten med den så kallade dubbla rollen, alltså tjänstmannens slitning och balans mellan den goda viljan och organisationen, vilket utmärker frontlinjebyråkrati.

Regelverket är den del som inte går att undgå. Författaren menar att frontlinjebyråkrater kan skilja sig angående synen på regelverket. Även om regelverket är en nödvändig del av myndigheten kan synen på dess tillämpning variera från anställd till anställd. Med ett flexibelt regelverk menar Schiernbeck (2003) ett regelverk som möter individuella behov medan ett strikt regelverk begränsar tjänstemannen i sin myndighetsutövning. Med flexibilitet i regelverket menas att reglerna går att tänja utifrån den aktuella klientsituationen, vilket leder till en regeltolkning. Regelivraren väljer istället att följa reglerna precis så som de är.

Schiernbeck (2003) förklarar vidare att den dubbla rollen är komplex då den innefattar mycket som är subjektivt. En grundsvårighet i den dubbla rollen är att både ta hänsyn till klientens behov och organisationens direktiv. Den dubbla rollen kan anses vara både bärande och tärande. Författaren menar att när tjänstemannen uppfattar att klientens behov och myndighetens krav står i konflikt med varandra resulterar detta i att tjänstemannen kan uppfatta den dubbla rollen som tärande. Står det ingen konflikt i centrum av myndighetsutövandet blir det istället bärande. Vidare förklarar Schiernbeck (2003) att tjänstemannen är individorienterad eller organisationsorienterad. Genom att sätta klientens behov i centrum är tjänstemannen individorienterad samt en medmänniska. Genom att sätta myndighetens direktiv samt krav i centrum är tjänstemannen organisationsorienterad och därmed en myndighetsperson.

Även myndighetsutövarnas syn på klienterna är oerhört viktigt. Frågan vem som är invandrare och vem som är klient lyfts upp här av Schiernbeck (2003). Om det anses tillräckligt med att invandra in i landet från ett annat land för att vara en invandrarklient utgår tjänstemannen ifrån invandrarsituationen. Om tjänstemannen istället utgår ifrån klientens grad av "civiliserande" eller "anpassningsgrad" ser denne invandrarklienter utifrån kulturella faktorer så som till exempelvis faktorer som är djupt förknippade med klientens identitet. Med en bred holistisk syn gentemot klienten kan tjänstemannen flexibelt variera från att vara en myndighetsutövare till att vara en medmänniska.

4.2 Socialarbetarens handlingsutrymme

Föfattarna Svensson, Johnsson, Laanemets (2008) skriver i sin bok om det sociala arbetet som sker i direkta möten med klienten. Eftersom förvarsenheten är en arbetsplats där tjänstemän har en direktkontakt med sina klienter är denna litteratur av vikt för vår studie.

Socialarbetaren är en förmedlare mellan organisation och klient. Det är socialarbetaren som kommunicerar, bedömer, stärker samt hjälper klienterna, ger service, bär på den goda viljan och leder förändringsprocesser samtidigt som hon har i uppgift att planera, administrera och handlägga. Detta, sker under en ständig stress. Dock menar Svensson et al (2008) att arbetet socialarbetaren gör är präglad av kreativitet och högst levande där socialarbetaren har ett stort handlingsutrymme. Organisationen socialarbetaren arbetar för sätter ramar och regler och socialarbetaren bär på den professionella kunskapen och de tär här handlingsutrymmet blir till. Författarna förklarar att socialarbetarens roll går ut på att kontrollera klienter samtidigt som denne skapar förutsättningar för klienterna. Som myndighetsrepresentant kontrollerar socialarbetaren klienterna och som medmänniska hjälper socialarbetaren dessa. Därför kan socialarbetaren lätt hamna i dilemman som innefattar hjälp kontra kontroll. Nedanstående citat är ett exempel på hur lätt teori och praktik egentligen kan skilja sig åt och hur komplext det egentligen är när det gäller arbete med människor.

Beroende på om man relaterar sina handlingar till ett mellanmänniskt sampel med klienten eller till organisationens uppdrag får det man gör olika värde. En handling som utifrån organisationens perspektiv ter sig som helt självklar och rationell kan i perspektivet av att agera människa till människa te sig mycket märklig. (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008:23)

Svensson, Johnsson, Laanemets (2008) förklarar att det är organisationen eller myndigheten som tilldelar socialarbetaren dennes roll som välfärdsrepresentant och ett uppdrag att arbeta utifrån. Redan vid tilldelning i rollen finns det ett inbyggt dilemma då socialarbetaren bemöter sin klient som medmänniska samtidigt som denne arbetar som myndighetsperson som har sitt handlingsutrymme begränsat till de ramar som utgörs av myndigheten. Därmed formar socialarbetaren sitt handlingsutrymme utifrån organisationens begränsningar och fyller den med egna professionella tolkningar.

Organisationens ramar för handlingsutrymme baseras inte bara på regelverk och policy utan även angivna budget samt resurser som ekonomiska, materiella, tid, kunskaper, befogenheter, antal anställda och liknande. Komplexiteten i yrkesrollen som socialarbetare ligger i stort i att

nöjdgöra klienten, organisationen, samt de högre positioner som avgränsar budgeten men oftast inte sig själv.

Vidare förklarar författarna att handlingsutrymmet innebär att skapa möjligheter utifrån myndighetens begränsningar med en utvecklad kompetens. Den professionella kunskapen samt förhållningssättet ska ha en inverkan på att bedöma huruvida en handling är rimlig eller meningsfull, vilket utgör kompetensen. Därmed använder socialarbetaren sig av möjligheten att välja sin handling efter att ha bedömt rimligheten utifrån sin kompetens. Detta innebär att socialarbetaren använder sig flitigt utav det handlingsutrymme myndigheten har givit denna. Handlingsutrymmet är med andra ord ett samspel mellan myndighetsramarna och den egna professionen. Författarna förklarar vidare att socialarbetaren kan välja att effektivt använda sig av sin profession och kompetens inom de angivna ramarna eller att hålla sig undan och att bli myndighetens verktyg. Som myndighetens verktyg följer socialarbetaren enbart de angivna ramarna för handlingsutrymme utan att tänja, tolka eller modifiera den egna kompetensen i samband med handlingsutrymmet. Detta kan åter föra oss till Schiernbecks (2003) förklaringar om den dubbla rollen. Tjänstemannen kan välja att skapa möjligheter i sitt handlingsutrymme utifrån de begränsningar regelverket formar eller att förhålla sig till dessa som de är utan att försöka tänja dem.

4.3 Konflikt mellan tjänsteman och organisation

Socialarbetaren arbetar med att lösa konflikter och problem. Hon är en behandlare samtidigt som hon är en myndighetsutövare. Hon måste följa den lagstiftning som finns även om hon inte alltid håller med den. Ofta handlar hon utifrån sin professionella roll för att lösa konflikter trots att denna inte stöds i lagen, dock, trots detta, ligger klienternas intressen och rättigheter underordnade i jämförelse med andra faktorer som påverkar socialarbetarens beslut. Organisationen, administrationen och ekonomin är överordnad alla beslut (Åström, 1988: 233-234).

En socialarbetare måste följa vissa lagar och ramar för att uppnå professionalitet i sitt yrke. Lagstiftningen är en förutsättning för uppnåendet av en viss service, men den kan även vara ett hinder. Lagen finns även till för att kunna dämpa, osynliggöra eller hindra en konflikt som kan uppstå i samhället (Kåhl, 1996: 34-36). Socialarbetaren anpassar sig efter Socialtjänstlagen (SoL) som är en så kallad ramlag, vilket innebär att lagen inte är detaljreglerad utan lagen ramar mer upp de mål och riktlinjer om hur arbetet skall fortlöpa (Kåhl, 1995: 41). En ramlag är flexibel och utvecklingsbar och kan göra så att de

”organisatoriska funktionerna bättre överensstämmer med verkligheten” (Kåhl, 1995: 45)
Detta ger socialarbetaren ett större utrymme för egen inverkan och inflytande på samhällsordningen samt bidrar med en maktförskjutning med förmån för den som tillämpar lagen. Lagen ger en form av makt och legitimitet för den som utför den (Kåhl, 1995: 41). Dock kan det uppstå problem vid ramlagstiftningar då det finns plats för godtycklighet samt oklarheter i vad lagen egentligen säger (Kåhl, 1995: 44).

Socialtjänstlagstiftningen har två skilda funktioner i vårt samhälle. Den avser att reglera ”administrationen av den sociala välfärden” (Åström, 1988:116) och att ange gränsen för när en individ har rätt eller inte rätt till att söka bistånd. Åström menar på att denna dubbla roll kan skapa problem för den som tillämpar lagen (Åström, 1988:116–119) och det är här tjänstemannens roll och position inom organisationen är av ytters betydelse. Dock är socialarbetarens position mycket svag som inte, i likhet med exempelvis läkare eller psykologer, har eget beslutandemandat och ansvar inom sin verksamhet. Den formella makten, genom lagen, ligger hos politikerna. Politikerna har stora kontroll- och styrmöjligheter men genom delegation överförs detta till socialarbetaren som skall verka utifrån lagen. Om då socialarbetaren inte följer de ramar han/hon tilldelats, eller om beslutat han/hon fattat inte följer den riktning som politikerna förordat fråntas hon sin makt och sin delegation. Socialarbetaren är den anställda under politikerna och nämnden och skall därför lyda samt lojalt följa de arbetsuppgifter som tilldelats honom/henne, utifrån de ramar och lagar som finns. Om det uppstår en konflikt som skapar osämja kan det leda till att socialarbetaren får lämna sin post. Dock är även, menar Åström, socialarbetarens roll präglad av makt och inflytande då hon möter klienten personligen och agerar som ett slags ”gatubyråkrat” med stort handlingsutrymme (Åström, 1988: 182-183).

I arbetet möter en socialarbetare ständigt människor i svåra sociala situationer som gör det högst betydelsefullt med struktur och ramar i arbetet för att det skall bli hanterbart. Det krävs alltså en administrativ uppbyggnad, beslutsfattare, som kan sköta exempelvis delegeringar och ekonomi. Det är här socialarbetaren upplever en slags konflikt mellan sin profession och byråkratin. För att en sökande skall få tillträde till en viss tjänst måste han/hon uppnå vissa kriterier. Det finns alltså vissa ramar en sökande måste vara inom för att ha rättighet till visst bistånd. Häri är relationen mellan socialarbetaren och den sökande viktig då han/hon kan uppleva en rädsla för att bli registrerad (Kåhl, 1995: 26-27). Likt Svensson et al (2008) tyder detta på huruvida den anställda kan hamna i kläm mellan viljan att täcka klientens behov och att uppfylla myndighetens krav.

4.4 Den dubbla rollen och lagstiftningens betydelse och funktion

En socialarbetares roll är en ständig dragkamp mellan de sökandes behov, intressen och de regler och restriktioner en socialarbetare måste förhålla sig till. Arbetet präglas av en spänning av att vilja göra det bästa men samtidigt inte riktigt kunna då organisationens ramar måste följas. Detsamma gäller förvarsenheten. Tjänstemännen måste följa de ramar organisationen gett dem, men de kan uppleva en frustration då de tvingas ta beslut eller följa lagar de inte står fast vid. Det inte står klar för socialarbetaren vems talan han/hon egentligen skall följa, ska hon följa den sökandes, hennes egna eller organisationens? Socialarbetaren skall föra den sökandes talan men samtidigt har hon ett ansvar gentemot sin organisation och måste handla utifrån organisationens policy och resursfördelningar vilket är en verklighet för tjänstemännen vid förvarsenheten. Det är här det uppstår ett dilemma då dessa restriktioner inskränker på den sökandes möjligheter att söka bistånd utifrån dennes behov (Kåhl, 1995).

Lagstiftningen har en stor betydelse i genomförandet av olika politiska beslut som exempelvis vid sökning av någon form av bistånd. Flera faktorer spelar in i beslutet där bland annat socialarbetaren spelar en stor roll. Åström (1988) har i sin avhandling tagit upp just denna problematik med syfte att beskriva och förstå den process som skapas efter att det, efter en samhällelig konflikt, uppstått en politisk lösning genom ändring i lagstiftningen.

Åström (1988) har, efter att ha studerat sociallagstiftningens regelsystem, kommit fram till att den innehåller vissa element som är inriktade på kollektiva lösningar. Socialtjänstlagen skall alltså främja människors "jämlighet i levnadsvillkor och medverka i samhällsplanering för att främja goda miljöer i kommunen" (Åström, 1988: 259). Lagen bidrar inte med direkta redskap för konfliktlösningar. Exempelvis kan inte alla som är i behov av bostad få det på en gång. Detta skapar en osäkerhet i professionen när det kommer till vilka arbetsmetoder och förhållningssätt som gäller. Lagstiftningens regler är till huvudsak uppbyggda av värde- och målangivelser vilket gör att det är målrationaliteten som tar över det sociala arbetet och på så vis även påverkar beslutsfattandet. Dessa mål uppfylls genom vad som anses vara normen (Åström, 1988: 260-262).

Det sägs att socialarbetaren är "alltför juridisk och formalist inriktade i sin dagliga verksamhet" (Åström, 1988: 263) vilket är något Åström (1998) inte funnit stöd för i sin studie. Socialarbetaren fattar ett av många beslut i en lång kedja av insatser och hjälp. Hon följer klienten och får se resultat i sitt arbete. Då socialarbetaren är nära klienten kan det skapa en konflikt mellan det egna individuella och generella intresset. Åström (1998) menar på att

en lagstiftning är bra, men att det inte finns resurser för att uppfylla den. Han menar på att socialarbetaren befinner sig i en position där det finns en praxis och att denna praxis skall följa lagen, vilket den i verkligheten inte gör. Han menar på att det finns en lag som socialarbetaren skall följa men som hon/han inte gör. Lagen bidrar mer med riktlinjer och dessa sammanfaller inte alltid med den som skall tillämpa den. Socialarbetaren skall fatta beslut som skall gynna likhet och lagenlighet samtidigt som beslutet skall uppfylla vissa mål som anges i lagen. Socialarbetarens kunskap och förhållningssätt spelar in i vilket beslutet blir och inte enbart lagen (Åström, 1988: 251). Lik Schiernbecks (2003) förklaringar tyder detta på hur socialarbetaren formar sitt handlingsutrymme utifrån organisationens begränsningar och fyller den med egna professionella tolkningar.

5. Teori

I detta avsnitt kommer vi att presentera de teorier som är intressanta för vårt arbete. Vi inleder med att presentera Lipskys (2010) teori om frontlinjebyråkrati.

Varför just dessa teorier är intressanta för vår undersökning är för att de hjälper oss förklara den problematik en socialarbetare möter på en förvarsenhet. Teorierna hjälper oss analysera kring de dilemman som uppstår då en tjänsteman hamnar i kläm mellan sin professionella roll och sin organisation.

5.1 Frontlinjebyråkrati

Lipsky (2010) förklarar hur en frontlinjebyråkrati fungerar samt vilka dilemman en tjänsteman kan uppleva på arbetsplatsen. Frontlinjebyråkratins funktion samt dilemman tjänstemän upplever här är av vikt för vår studie då vi undersöker förvarsanställdas arbete på en situationsanpassad arbetsplats.

Frontlinjebyråkratin existerar på en offentlig arbetsplats som är situationsanpassad samt där tjänstemännen har en direktkontakt med klienterna. Organisationen är top-down styrd. Gatunivå byråkraterna är offentligt anställda och beviljas tillgång till statliga program samt tillhandahåller tjänster inom dem. Gemensamt för dessa offentliga anställda är, enligt författaren, att de har en ganska liknande struktur angående handlingsutrymmet i sin yrkesutförande då de arbetar med människor.

Lipsky (2010) förklarar vilka som arbetar inom en frontlinjebyråkrati och hur dessa personer oftast är formade. Han menar att dessa personer är någon form av socialarbetare och ger sig in på arbetslivet med en lojalitet som strävar efter att uppnå kraven på sin karriär. Utmaningar som dessa personer möter är oftast av anledningar som har sin grund i någon form av samhällsproblem. Gemensamt för dessa tjänstemän är att de arbetar på arbetsplats som karakteriseras av relativt hög grad av diskretion och regelbunden samverkan med medborgarna. Lipsky (2010) menar att de tjänstemän som arbetar inom en frontlinjebyråkrati oftast har en stark servicekänsla för samhället och dess individer som befinner sig i någon form av utsatthet. Författaren förklarar vidare att denna starka servicekänsla kan omvandlas till en kamp inombords den anställda. Kampen ligger i de utmaningar tjänstemännen kan möta i sitt arbete. När tjänstemannens starka servicekänsla samt den goda viljan präglar arbetskontexten kan detta möta olika samhällsproblem som resursbrist eller hög arbetsbelastning som kan resultera i olika dilemman. Ett exempel på detta är en klient med mycket problem men med få resurser. Tjänstemannens goda vilja och starka servicekänsla här strävar efter att erbjuda klienten ett skraddarsytt stöd medan stödet istället oftast formas av uppifrånstyrda direktiv samt resursbrist. Det handlar om att möta de behov både klienten må ha och de högre besatta positionerna inom myndigheten må ha.

Vidare fortsätter Lipsky (2010) med att förklara tjänstemannens handlingsutrymme. Eftersom tjänstemannen interagerar direkt med sin klient är tjänstemannens handlingsutrymme av stor betydelse. Även om regelverket anger hur en klient i stort ska behandlas utvecklar tjänstemannen egna metoder för detta i praktiken. Detta, då regelverket talar mer för det teoretiska än det praktiska. I samband med arbetserfarenheten utvecklas dessa metoder mer och mer och tjänstemannen kan känna igen samt reagera på olika typer av konfrontationer. Vid till exempelvis ett hot eller en fara som uppstår kan tjänstemannen med hjälp av sina utvecklade metoder samt arbetslivserfarenhet lättare hantera konflikten i praktiken utan att just då styras av olika regelverk och direktiv.

Tjänstemannens handlingsutrymme har enligt Lipsky (2010) en stor betydelse. På en arbetsplats där det förekommer en direktkontakt med klienten går det inte att förbise handlingsutrymmet. Detta, då dessa anställda måste ta itu med sina klienter i olika situationer. Det händer ofta att tjänstemannen möter olika frustrationer från klientens sida. På förvarsenheten kan detta lätt kännas igen då den förvarstagna är frihetsberövad på icke brottsliga grunder och inte kan agera utifrån sitt självbestämmande. Denna frustration kan vara riktad mot det politiska systemet som präglar organisationens arbetsstruktur men möter

ändå tjänstemannen menar författaren. Vid till exempelvis ett negativt beslut som förmedlas till klienten kan tjänstemannen lätt möta frustrerande förhållningssätt från klientens sida. Även om detta förhållningssätt är riktat mot organisationens regelverk och resursbrist är det tjänstemannen som möter och får ta itu med detta förhållningssätt på en mer personlig nivå. För att kunna göra detta successivt använder sig tjänstemannen av sina utvecklade metoder inom sitt handlingsutrymme.

Lipsky (2010) fortsätter med att förklara vikten av tjänstemannens roll och dennes handlingsutrymme. Eftersom tjänstemännen arbetar med människor är det oftast komplicerat. Detta, då klientarbetet innefattar mycket subjektivt och som inte lätt är konkret. Därmed är det omöjligt, menar författaren, att helt hålla sig till mallar som anger hur tjänstemannen bör agera i olika klientsituationer. De olika klientsituationerna kräver svar på olika mänskliga dimensioner som mallarna inte flexibelt kan ge respons på. Det finns ingen tydlig struktur som säger hur tjänstemannen ska ta hänsyn till dessa olika klientsituationer med en helhetssyn när denne ändå tvunget ska göra det för att arbeta för klienten.

Lipsky (2010) förklarar därefter huruvida resursfaktorerna styr själva arbetet. Han menar att socialarbetare inom den offentliga sektorn anses vara någon form av "låg-nivå" arbetare. Med det menar han de tjänstemän som är lågavlönade och inte har så hög status. Generellt arbetar dessa utifrån minimala resurser, vilket i sin tur formar deras myndighetsutövande. Inom denna top-down styrda organisationen är det i praktiken viktigare att möta chefen och andra högre positioners krav på resurssparande än klientens behov och efterfrågan på en bättre levnadsstandard. Författaren menar att de högre makterna i styrningen avgör vad som är den skäligen nivån, och inte klienten i praktiken. En gemensam efterföljd utav detta för dessa tjänstemän är att de kan uppleva onåbara villkor i sitt arbete. Så otillräckligheten med resurser är inte bara en teoretisk fråga som lyfts upp utan mycket väl en praktisk fråga också då den för med sig orsaker in i praktiken för de parter som möts på arbetsplatsen, dvs. tjänstemannen och klienten.

Resurssparandet har även andra konsekvenser menar Lipsky (2010). De högre maktpositionerna begär mer konkreta resultat för var dag och stimulerar den administrativa delen av arbetet mer än snarare den praktiska. Det är lätt att hitta en socialarbetare som har eftersläpande pappersarbete då denne är överöst med antalet klienter. Detta, för att hindra fler nya anställningar samt utbildning för nya. Samtidigt påminner organisationsdirektiven om att beslut och liknande inte får dröja mer än nödvändigt. Då socialarbetaren arbetar med

människor kan faktorer som mycket pappersarbete och hög belastning av fall skapa en osäkerhet hos tjänstemannen menar Lipsky (2010). Denna osäkerhet har sin grund i att tjänstemannen vet att denne arbetar med människor, vilket leder till att arbetet i sig är komplext. Arbetsvillkor som hittills nämnda kan ha en negativ påverkan på olika beslut tjänstemannen fattar. Det kan vara allt ifrån att ett beslut i sig är fel till att ett beslut är fel just angående den aktuella klienten. En annan grund till osäkerheten är den stress som skapas hos tjänstemannen.

Lipskys teori är relevant för vårt arbete då den utgår ifrån en myndighet som är situationsanpassad och där tjänstemännen har en direktkontakt till klienterna. Teorin lyfter upp svårigheter som kan tänkas dyka upp inom ett sådant myndighetsutövande. Förvarsenheten är en arbetsplats vars lokaler är anpassade till frihetsberövade förvarstagna. Tjänstemännen som har en direktkontakt med de förvarstagna kan därmed uppleva komplexiteten i direktarbetet med dessa människor. Handlingsutrymmet formas utifrån faktorer som den förvarstagnes behov, myndighetens regelverk och högre politiska makter.

6. Metod

I detta avsnitt kommer vi att presentera vårt val av metod, tillvägagångssätt, avgränsningar samt de etiska överväganden vi fått ta ställning till i vårt arbete. Därefter diskuterar vi dess tillförlitlighet.

6.1 Val av metod

Vi har i vårt arbete valt att använda oss utav kvalitativ metod. Våra intervjuer har varit semi-strukturerade vilket har inneburit att vi kunnat ändra samt lägga till frågor under intervjuens gång. Vi har under varje intervju utgått ifrån en temamall uppbyggd av olika temarubriker utan direkta frågeställningar. Detta för att på bästa sätt kunna snäva in samtalet i det som intresserar oss men även för att inte glömma bort någon viktig fråga eller aspekt. Vi såg semi-strukturerade intervjuer som en möjlighet att ha intervjuerna någorlunda lika, men ändå öppna för intervjupersonen. Detta ger oss en möjlighet att komma med egna men även nya tankar under intervjuernas gång och på så vis skapa en rullande dialog. Samtalen kunde ta olika riktningar men inom samma ämne. Som vid alla metoder finns det för- och nackdelar. Kvalitativ metod gav oss möjligheten att gå riktigt in på ämnet vid intervjuerna samt skapa en

intim och trygg miljö då vår främsta önskan var att skapa en diskussion med intervjupersonen (Bryman, 2006).

6.2 För- nackdelar med metodens tillförlitlighet

Inom kvalitativ metod skriver Ahrne och Svensson (2011) om för- och nackdelar som kan uppstå. En klar fördel vi har vid intervjuerna är att vi verkar som helt ”vanliga” likvärdiga människor, vilket skapar en mer medmänsklig stämning. Detta har vi uppnått genom att bemöta våra respondenter respektfullt och med intresse. Nackdelen med att vara så intim till studiemiljön är risken för partiskhet. Det vill säga att om när en respondent visade missnöje med sitt arbete fanns risken att vi höll med och stämde in i missnöjet respondenten berättade. En annan fördel är att vi blir väldigt flexibla i vår forskningsprocess, vilket innebar att vi kunde anpassa våra redskap utefter undersökningsmaterialet och forskningen. (ibid.).

Bryman (2006) beskriver att tillvägagångssättet vid kvalitativ forskning är mycket mindre strukturerade än vid kvantitativ forskning där huvudsyftet ligger vid att maximera validiteten och reliabiliteten, medan betoningen vid kvalitativa metoder ligger mer på formandet av frågeställningen och intervjupersonernas egna uppfattningar (ibid.). Även om vi har gjort en temamall med rubriker har intervjuerna kommit till att avvika från varandra. Ingen av våra intervjuer har varit den andra lik, vilket även är vårt syfte, vi har önskat få så stor bredd och djup som möjligt inom ämnet. Nya frågor har under intervjuernas gång beroende på vilken riktning intervjun tagit (ibid.). Detta har för oss inneburit att det varit lätt att flexibla och anpassa intervjuerna. Vi ser detta som något positivt i vårt arbete då vi haft vårt intervjuschema som en form av uppbackning och säkerhet för att inte glömma belysa något tema. Vi har inte upplevt temaschemat som ett hinder i vår uppsats utan mer som ett stöd. Semi- strukturerad intervju hjälper oss få ett större djup i vårt arbete samt få svar på vår undersökning.

Eftersom vår studie är intervjubaserad hade vi från början som mål att kunna intervjua minst åtta personer, varav minst sex är socionomer. Dock var det svårare än vi trodde och vi kunde inte uppnå vårt egentliga mål. Vi har därför fått nöja oss med sex intervjupersoner, varav de flesta är socionomer. En annan önskan vi hade var att kunna genomföra alla intervjuer ansikte mot ansikte. Även detta visade sig vara svårare än vi hade tänkt. Att inte ha kunnat genomföra alla intervjuer på samma vis kan vara en brist i vårt tillvägagångssätt för vår studie. Trots detta anser vi oss ha samlat ihop tillräckligt med information för att besvara våra

frågeställningar. Våra intervjuer har varit detaljerade på så vis att de varit långa och ”djupa”, det vill säga att det har funnits utrymme för diskussioner i stor utsträckning.

Vidare angående för- och nackdelar med intervjuerna skriver Ryen (2004) om olika typer av kommunikation man kan använda sig av vid intervjuer, så som e-mail, internet, telefon. Hon beskriver hur kommunikation sker på olika sätt genom tal och kroppsspråk och beskriver samtidigt hur olika kulturer använder sig olika mycket av kroppsspråk och betoning vid ljud (Ryen 2004:188–189). De två intervjuer som gjordes via telefon spelades in och på så vis fick vi med tonfallet men dock inte kroppsspråket. Ryen (2004) påpekar att det germanska språket inte lägger så mycket vikt vid kroppsspråk (Ryen 2004:189) men det kan hända att vi kan ha missat eller missförstått något intervjupersonen ville förmedla på grund av detta eller vice versa. Vi upplevde att alla intervjuer flöt på lika bra dock var det lättare att föra kommunikationen ansikte mot ansikte än via telefon. Vi upplevde att de intervjuer vi hade ansikte mot ansikte hade mer att tillföra till vårt arbete än telefonintervjuerna då de oftast var kortare. Det negativa med ansikte mot ansikte intervjuerna var dock att samtal lätt kunde gå över i andra teman vi inte var lika intresserade av.

Som vi nämnde ovan blev två intervjuer inspelade från början till slut med bandare efter att vi fått intervjupersonernas godkännande. På detta vis fick vi med allt som sades under intervjun utan att missa något vilket kan ha varit ett möjligt scenario ifall vi bara antecknat (vilket vi gjorde som back-up). Nackdelen med detta, som även Ryen (2004) nämner, är att användning av teknisk utrustning kan göra intervjupersonen nervös och alienerad och kan på så vis bidra med skev data.

6.3 Urval och Avgränsningar

Vi avgränsar oss med att undersöka socialarbetare som är anställda på Förvarsheten. Vi har valt att intervjua just dessa på grund av att vi upplever att deras erfarenheter täcker upp vårt intresse i denna uppsats vilket är att de är anställda vid förvarsheten, helst socionomer, och har erfarenhet kring arbetet. Vi har intervjuat sex personer. Två av de genomförda intervjuerna har varit via telefon då geografisk distans och tid har varit svåra att få ihop. Resterande fyra intervjuer har genomförts ansikte mot ansikte. Vi hade gärna velat fått tag på fler tjänstemän inom förvarsheten men har stött på svårigheter i att få tag på individer som varit intresserade av att medverka. För att kunna lösa detta problem försökte vi använda oss utav det intervjumaterial vi har så effektivt som möjligt. För att klargöra något frågetecken

som uppstått vid transkriberingen har vi kontaktat respondenten igen för att kunna klargöra det vi inte kunnat förstå riktigt.

Bryman (2006) talar om snöbolls- och kedjeurval då han beskriver olika tillvägagångssätt i sökandet av respondenter. Detta är ett urval vi fått använda oss av då vi inte haft bekvämligheten att välja. Vi har istället blivit vidarehänvisade av de tjänstemän vi fått kontakt med angående vilka som skulle kunna vara intresserade samt ha möjligheten till att medverka vid intervju.

Vi har valt att använda oss av begreppet klient för de boenden som bor på förvarsenheten. Förvarsenhetens anställda använder sig istället av begreppet förvarstagen. Anledningen till att vi har valt att kalla de klienter är då vi ser på dem utifrån ett klientperspektiv, främst utifrån litteraturen.

6.4 Tillvägagångssätt

Som första steg ringde vi till förvarsenheten och förklarade vem vilka vi är samt vårt syfte. Vi blev hänvisade vidare till en anställd vid förvarsenheten som vi kunde kontakta. Denna anställd blev vår första respondent som sedan hänvisade oss vidare till andra respondenter.

Vi har gemensamt kontaktat intervjupersonerna för vår undersökning. Första kontakten gick via telefon. Vid kontakt med intervjupersonerna, efter att vi fått ett ja till intervju, har vi skickat ut ett informationsbrev (finns bifogat som bilaga i arbetet) som beskriver vad vi har för avsikt med vår uppsats samt kontaktuppgifter till handläggare.

Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2011) beskriver intervjuens olika styrkor och svagheter. För att inte fastna inom ramen för den bild en intervju ger ska intervjun behandlas samt skickas tillbaka till den som intervjuats. På så vis kan vi se ifall vi förstått allting rätt under intervjuens gång samt göra förändringar i texten om det behövs, dvs. att vi får intervjun bekräftad att vi förstått intervjupersonerna korrekt. Detta nämner även Bryman (2006:258) och kallar det för *respondentvalidering*. För att utgå från rätt punkt är det viktigt att vi har förstått respondenten korrekt. Innan intervjutillfället skickade vi ut ett informationsblad till respondenterna angående intervjun där de får lite mer insyn på vad det är vi är ute efter för vår undersökning. Vi informerar även om att respondenten får tillbaka intervjun efter transkribering för att intyga att vi förstått allting rätt. Vi ser att våra intervjupersoner kommer komma med egna vinklar och åsikter i ämnet och vårt mål är att fånga och belysa dessa effekter.

Vi har vid varje intervju använt oss av en temamall där vi tillsammans jobbat fram de rubriker och infallsvinklar vi önskar att ha. Bryman (2006) om formandet av intervjuguider vid kvalitativ forskning. (Bryman 2006:304). Temaschemat var inte svårt för oss att skapa, vi följde Brymans (2006) exempel när vi skapade den med mest inriktning på frågan vad som är intressant för vår undersökning att veta.

Vi har mestadels haft samma person som intervjuledare, det vill säga den av oss som varit ledaren i intervjun och ställt frågorna, medan den andra av oss fått agera observant vilket innebär att hon fått anteckna ner tankar samt händelseförlopp under intervjuens gång. Alla intervjuer har, med deltagarnas godkännande, spelats in. Transkriberingen av intervjuerna har delats upp lika mellan vardera. Därefter har intervjuerna skickats transkriberade tillbaka till deltagarna för en sista koll att allt stämmer. Varje intervju spelade vi in med hjälp av inspelning med telefon. Vi upplevde att denna typ av teknisk utrustning fungerade bra för vårt syfte.

Under vårt tillvägagångssätt har vi mött en del svårigheter angående våra intervjuer. Vi har haft svårigheter med att få tag på fler intervjupersoner, främst socionomer. Vi vet inte riktigt varför men kan antaga att anledningen kan ligga i att det är en känslig arbetsplats med sträng sekretess som leder till att de anställda gärna inte vill intervjuas. En annan orsak till denna svårighet kan vara att de anställda befinner sig i svårare villkor som hög arbetsbelastning, tidsbrist, ovilja och liknande. Detta är en anledning till att de två intervjuerna som gjorts via telefon inte har kunnat göras ansikte mot ansikte. Därmed har vi fokuserat oss på att kunna göra det bästa utav det material vi hade tillhanda.

Sökande av litteratur och tidigare forskning delade vi också upp samt även själva skrivandet. Vi har med hjälp av sökmotorer så som Lovisa, Libris, SOCindex och Summon fått fram den litteratur vi behöver. Vi har även tagit hjälp av google för att hitta aktuella artiklar för vårt ämne. Sökord vi använt oss av är förvarshet*, migration*, tjänstemän inom migration* dubbla roller*, handlingsutrymme*, socialarbetare* mm. i varierande kombinationer samt även på engelska.

6.5 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet beskriver olika forskarens principer som skall tas till hänsyn då forskning bedrivs. Fyra olika huvudkrav nämns nämligen; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, sid.6).

Med informationskravet menas att de individer som deltar i undersökningen skall informeras om de uppgifter de har i projektet samt vilka villkor det är som gäller för deras deltagande. Projektledaren skall informera deltagarna om att det är frivilligt att delta i undersökningen och att de kan välja att lämna när de vill utan att behöva vidtaga några konsekvenser (Vetenskapsrådet, sid.6). Vi valde att skicka med ett informationsbrev (se bilaga) till varje individ som skulle delta vid intervju där vi beskrev vad vi avsåg med undersökningen samt vad deras roll i det hela var. Vid möte för intervju berättade vi återigen syftet med vår uppsats, medverkarnas roll samt deras villkor. Vi talade om att ifall de av olika anledningar skulle välja att hoppa av undersökningen kommer allt det material de bidragit med till uppsatsen att förstöras. Detta på grund av att vi upplever ämnet vara så pass känsligt men även för att det är stark sekretess inom själva förvarsheten.

Samtyckeskravet innebär att projektledaren skall ha deltagarnas samtycke innan startad medverkan. Det innebär även att deltagarna inte får utsättas för några som helst påtryckningar utanför (Vetenskapsrådet, sid.9-10). Informationsbrevet vi nämnde ovan skickade vi först efter att vi fått deltagarnas godkännande om att de ville medverka. Efter transkription skickade vi den färdiga intervjun tillbaka till medverkande via mejl. Detta, för att säkra om att allt stämmer och att respondenten kan stå för det som är sagt. Vetenskapsrådet nämner även samtyckeskrav med koppling till ålder, det vill säga, är den som skall intervjuas minderårig skall samtycke från vårdnadshavare hämtas (Vetenskapsrådet, sid 9). I vår undersökning är alla inblandade över 18 år vilket innebär att samtliga själva kan välja att ge eller inte ge sitt samtycke. Om intervjupersonen under arbetets gång skulle vilja stryka sitt material från arbetet har han/hon rätt till att göra detta ”så långt som möjligt” säger Vetenskapsrådet (Vetenskapsrådet, sid10). Detta innebär att, ifall det skulle uppstå ett sådant scenario, kommer vi till att förstöra materialet i fråga

Konfidentialitetskravet innebär att deltagarna i undersökningen skall hållas anonyma och att inga personliga uppgifter skall röjas. Alla uppgifter som kan väcka antydning till vem undersökningen kan tänkas behandla skall avrapporteras på ett sådant sätt att detta inte blir möjligt, specifikt då det avser uppgifter som kan anses kränkande, stigmatiserande eller nedvärderande gentemot den berörde eller då det kan tänkas handla om utsatta grupper (Vetenskapsrådet, sid.12-13). Innan start av varje intervju talar vi om för intervjupersonen att de har möjligheten att vara anonyma. Vi har valt att döpa om alla inblandade för att hålla

deras identitet så anonym som möjligt då detta har varit deras önskan. Vi har även valt att avidentifiera vid vilket förvar de intervjuade arbetar på. Allt för att hålla respondenternas medverkan så anonym som möjligt då det inte finns så många Förvar i Sverige vilket gör det lätt att ära ana vilka intervjupersonerna är.

Slutligen tar Vetenskapsrådet upp nyttjandekravet vilket handlar om att projektledaren inte får utnyttja det material han/hon samlat in genom att utlåna eller låta det användas för kommersiellt bruk. Det är meningen att materialet endast skall behandlas för forskning (Vetenskapsrådet, sid.14). För att uppfylla detta krav har vi, efter arbetets slut, samlat ihop all material vi fått ihop från intervjupersonerna och förstört dessa.

6.5 Validitet och Reliabilitet

Bryman (2006) skriver i sin bok *Samhällsvetenskapliga metoder* om validitet och reliabilitetens komplex när det kommer till kvalitativa studier. Dessa utgör viktiga kriterier inom kvantitativ forskning då det handlar om få en bra kvalitet i sitt arbete. Då kvalitativa undersökningar inte handlar om mätning diskuteras validitet och reliabilitetens relevans i just sådana studier och menas att det egentligen inte är av så stor betydelse. Dock används dessa begrepp vid kvalitativa undersökningar men utan att lägga så mycket vikt vid de frågor som rör just mätning. Bryman (2006:257) beskriver intern/ extern validitet samt intern/extern reliabilitet när det kommer till kvalitativa studier, vilket har relevans för vår uppsats (Bryman 2006:257).

Validitet handlar om att man mäter det man verkligen avser att mäta. Bryman delar upp validitet i två delar; extern och intern validitet (Bryman 2006:257). Med extern validitet menas i vilken grad resultatet från undersökningen kan generaliseras till andra sociala miljöer samt situationer (Bryman 2006:258). I vårt fall, gäller vår studie även för de som inte deltagit i den? Det är svårt för oss att säga ifall vår studie är generaliserbar på alla förvar i Sverige dock anser vi att den är det då arbetsuppgifterna, lagarna, reglerna och situationerna är lika på alla de olika förvaren. Med intern validitet menas att huruvida det finns en god överensstämmelse, alltså koppling mellan de observationer som gjort med den empiri som valts, (Bryman 2006:257), i vårt fall, huruvida stämmer våra resultat med de teorier vi valt. Vi anser att vår teori hjälper oss beskriva tjänstemännens situation på ett satisfierande sätt. Teorin ger oss en inblick i hur en frontlinjebyråkrati fungerar och hjälper oss förstå de olika dilemman som kan uppstå.

Även reliabilitet så som validitet delas upp i en extern- samt intern reliabilitet. Extern reliabilitet innebär huruvida resultaten man fått fram i sin undersökning är möjlig att replikera, det vill säga huruvida en annan forskare genom att följa den tidigare studiens metod kan få samma resultat. För att kunna göra detta måste den nya forskaren sätta sig in i samma sociala roll som de tidigare forskarna hade. Bryman menar på att det ofta är svårt att uppfylla dessa kriterier inom kvalitativ forskning då denna sker i en kontext (Bryman 2006:257). Huruvida någon annan skulle kunna göra om vår studie anser vi vara möjligt till viss del. Detta, då de anställda har mestadels människobehandlande utbildningsbakgrund, arbetserfarenhet av låsta institutioner eller myndighetsutövning, då arbetsplatsen och regelverket i stort är detsamma och klientkategorin i stort också är detsamma. Detta ger vår uppsats hög extern reliabilitet. Med intern reliabilitet menas att de individer som genomför undersökningen i ett forskarlag ska komma överrens om huruvida de skall tolka det material samt den empiri de har samlat ihop så att tolkningen blir lika (Bryman 2006:257). Då vi skrivit uppsatsen och diskuterat resultaten tillsammans i så stora mån som varit möjliga, uppfylls detta relativt väl.

Som vi nämnt tidigare i vår uppsats nämner Bryman något som kallas respondentvalidisering, det vill säga strävan efter att höja validiteten i studien (Bryman 2006:258). För att göra detta har vi skickat ut transkriberade intervjuer till var och en som deltagit i studien där han/hon kan komma med invändningar om det exempelvis är något som inte stämmer.

7. Presentation av respondenter

I detta avsnitt presenterar vi intervjupersonerna för vår studie. Alla namn i vår undersökning är fiktiva. Nästan alla respondenter har studerat någon form av människobehandlande utbildning tidigare. Det rör sig bl.a. om socionomer, behandlingsassistenter och sociologer. De som inte har studerat någon människobehandlande utbildning på högskolenivå har arbetat med människor i många år. Respondenternas ålder varierar mellan 24 år till 56 år. Dessas arbetsuppgifter är i stort samma och består utav tillsyn av boendena, administrativa ärenden och att se till boendenas dagliga behov. Mer om verksamhetens arbetsuppgifter står under rubriken "Presentation av verksamheten".

Person 1: "Rut"

Person 2: "Alexandra"

Person 3: "Henrik"

Person 4: "Lars"

Person 5: "Erika"

Person 6: "Åsa"

8. Resultat & Analys

I detta avsnitt kommer vi att redovisa de resultat vi kommit fram till i samband med kodning av våra intervjuer. Vi kommer även att analysera vårt material utifrån de teoretiska utgångspunkter vi valt att utgå från.

Vi har valt att inleda med att vi grovt sätt kunnat urskilja två olika attityder, eller grupper, inom förvarsheten, en hårdare attityd och en mjukare, en attityd som gillar att tänja på gränser och en som anser att regler finns där av en orsak och är till för att följas utan ifrågasättande. Sedan har vi valt att reflektera kring tjänstemännens attityder gentemot den lag som skall följas samt hur den följs. Vidare har vi fördjupat oss i den dubbla rollen som uppstår inom förvaret, alltså tjänstemannens slitning mellan sin profession, sin goda vilja och organisationens restriktioner och regler. Vi har kommit fram till att tjänstemannen, inom förvarsheten, har ett stort handlingsutrymme. Vi har valt att beröra detta handlingsutrymme och reflektera kring de olika handlingsstrategier som uppstår. I vår undersökning har vi insett att förvaret är mycket resursstyrkt och att det är resurserna kring förvaret som styr arbetet och de insatser som finns att tillhandagå. Med resurser menar vi; personal, tid, kunskap, budget, inköp och liknande. Myndighetsutövande i sin helhet är beroende av den rådande ekonomin. Vi har valt att avsluta vår resultat- och analysdel men reflektioner kring just detta.

8.1 Två olika grupper av tjänstemän

Av resultaten framgår det att det grovt sätt finns två olika sorters synsätt på arbetssättet vid förvarsheten. Ett synsätt som vi kunnat urskilja förhåller sig mer till närhet gentemot sina klienter medan ett annat synsätt är mer distanserad. Med närhet menar vi att förhålla sig

närmare i relation till klienten. Med distans menar vi avståndstagande i relationen till klienten. Som Schiernbeck (2003) förklarar verkar skillnaderna ligga i den dubbla rollen då tjänstemannen skall ta hänsyn till klientens behov och organisationens direktiv. Hon menar att tjänstemannen antingen är individorienterad eller organisationsorienterad. Vi har i vår undersökning kunnat urskilja dessa två grupper. Skillnaderna vi lagt märke till ligger i vilket tjänstemannen väljer att sätta i främsta rummet, alltså klientens behov eller organisationens. Citatet nedan beskriver två olika attityder gentemot förvarsenheten.

Vi jobbar ju främst för en myndighet. Alltså självklart ska klienterna också ha det bra men vi måste komma ihåg att vi har vissa regler vi måste hålla oss till annars fungerar det inte. Det fungerar inte om alla skulle få komma och gå lite hur de ville. Det måste finnas någon struktur för att det ska fungera för oss som jobbar där också. (Åsa)

Alltså jag kan ibland bli frustrerad av att jobba här. Det finns så mycket jag vill göra men inte kan. Alltså när det gäller för de intagna. Det är ändå i jobbiga situationer de lever i [...] jag försöker lösa situationer själv så mycket som möjligt tills det blir tvunget med vissa allvarigare konsekvenser [...] självklart tänjer man lite på de regler som finns när man kan. (Henrik)

Den ena av respondenterna anser det vara viktigt med restriktioner och regler och hon anser att dessa regler skall följas för att det inte skall bli kaos på förvarsenheten. Den andra respondenten har en mer avslappnad attityd gentemot regler och restriktioner. Respondenten ser inget problem i att tänja på reglerna om resultatet skulle visa sig bli bättre för klienten. Majoriteten av våra respondenter är regeltolkande och anser att regler bör tänjas för en bättre arbetsmiljö, både för de anställda och klienterna. Med detta menar majoriteten att genom att tänja regler kan en anställd skapa möjligheter inom handlingsutrymmet utifrån regelverkets begränsningar.

En annan skillnad vi kunnat urskilja är att de två olika synsätten upplever arbetet som olika ”tungt” och ansträngande rent emotionellt. Ofta upplevs den tunga känslan då tjänstemannen upplever att han/hon är maktlös i den rådande situationen där organisationen har övertaget. Schiernbeck (2003) förklarar det bra när hon menar att tjänstemannen intar en dubbel roll, alltså en roll där hon måste följa sin profession men även organisationens restriktioner. Denna roll blir antingen bärande eller tärande. Rollen blir tärande då tjänstemannen uppfattar att klientens behov och myndighetens krav står i konflikt med varandra. Anser man det istället inte vara någon konflikt i myndighetsutövandet blir rollen istället bärande. Citatet nedan beskriver hur frustrerande och tärande det kan vara att arbeta inom förvarsenheten då man inte håller med och står bakom sitt myndighetsutövande.

Jag kan komma hem efter att vi fått en ny intagen och fundera kring hur humant det egentligen är att skyffla runt människor som man gör. Jag menar ta de i förvar... de har ju ändå inte gjort något brott men ändå är de inlåsta. Sen att vi liksom bestämmer över deras vardag som vi gör [...] jag håller ju liksom inte med alla regler [...]de kommer ju ändå redan oftast från svåra livssituationer. (Rut)

Sen får vi inte förbise att det finns en tanke i att ha förvarsenheter i samhället. Det finns väl papperslösa människor där ute som försörjer sig på illegala sätt, varför inte förhindra sånt? (Lars)

Vissa respondenter finner förvarsenheten som en lösning för välfärdsstaten på så sätt att det förebygger problem i samhället. Med detta menar dessa att papperslösa tvunget kan ta till sig oetiska åtgärder så som kriminalitet för att kunna försörja sig. De flesta respondenter anser att frihetsberövande på icke brottsliga grunder är tungt att bära som anställd. Dessa resonerar inte kring om förvarsenheten är en lösning eller inte i samhället utan menar på att regelverket kan ta mer hänsyn till humana aspekter. Med humana aspekter menas till exempelvis att det vore bra om den förvarstagna kunde få någon form av självbestämmande i vardagen än inget alls så som det är nu. Olika förhållningssätt gentemot arbetet kan resultera i olik syn på klienten och synen på klienten är enligt Schiernbeck (2003) oerhört viktigt. Hon menar på att sättet tjänstemannen väljer att se på klienten påverkar hur han/hon väljer att bemöta och arbeta med henne. Schiernbeck (2003) menar att för att kunna vara en medmänniska i sitt arbete måste man ha en holistisk syn gentemot sina klienter, alltså är det viktigt att som tjänsteman kunna se till helheten i klientens liv. Detta möjliggör då att tjänstemannen flexibelt kan variera mellan att vara myndighetsutövare och medmänniska. Vi kan utifrån vår undersökning se att den ena gruppen, den ”mjuka” och individorienterade gruppen hade märkbart större empati för klienterna än den mer ”hårda” och organisationsorienterade gruppen, men det var även den ”mjuka” gruppen som hade det svårare att lägga ifrån sig arbetet då de kom hem. Vi märkte även att det oftast var den ”mjuka” gruppen som blev utbrända i sitt arbete samt bytte jobb. Enligt vår undersökning verkar det vara svårt att behålla ett holistiskt synsätt inom förvarsenheten utan det verkar vara lättare att luta åt ett individorienterade eller organisationsorienterade synsätt. Då de individorienterade lättare hamnar i konflikter mellan sin profession och sin organisation blir det lätt utbrända och tvingas lämna jobbet då det blir för ansträngande och frustrerande. De organisationsorienterade riskerar dock att tappa sin medmänsklighet och istället helt agera som ett verktyg styrt av organisationen där klienten blir enbart ett ”ärende”.

Vi fann dock även några gemensamma nämnare i de olika synsätten. Gemensamt för tjänstemännen är att arbetsplatsen ständigt genomsyras av en frustrerad stämning, det vill säga

att de anställda upplever en frustration då är begränsade i sitt handlingutrymme på grund av de lagar och riktlinjer de måste följa. Utav respondenternas utsagor har frustrationen sina anledningar i att de flesta klienter är frihetsberövade samt inväntar utvisningsverkställighet och att arbetsplatsen är en låst institution.

Det våra förvarstagna bär på mest är besvikelse inombords. Besvikelsen kan vara på grund av deras egen situation, reglerna, de anställda, inlåsningsen och så vidare... och när vi arbetar med människor som nästan hela tiden känner besvikelse blir vi inte själva så glada heller. (Rut)

Här kan vi se att trots de olika prioriteringarna i synsätten upplever och påverkas båda grupperna av frustrationen som genomsyrar förvarsenheten. Grupperna väljer dock att hantera dessa på olika sätt, som vi skrivit ovan.

8.2 Lag kontra praxis

Förvaret styrs främst utav lagar och regelverk. Eftersom institutionen har ett direktarbete med människor kan dessa lagar dock visa sig vara mindre effektiva i praktiken.

Åström (1998) menar på att tjänstemannen har en viss praxis. Denna praxis skall följa de lagar och regler som råder inom organisationen. Dock menar Åström (1998) att dessa inte följs. De resurser som finns att tillhandagå inom organisationen begränsar tjänstemannens utrymme att uppfylla dessa. Detta kan vi se genom att många av våra respondenter upplever frustrationer i sitt arbete då de inte kan tillhandahålla klienterna de resurser de önskar:

Vi har en väldigt tajt budget vi måste fördela alla resurser med. Det rör sig inte om några stora summor men det räcker till det som behövs mest. (Lars)

Man märker att de förvarstagna inte är nöjda med den tid som ges till aktiviteter. De är rätt låsta i vad de har möjlighet att göra... [...] ibland så känner man av att det skulle behövas fler anställda men varierad erfarenhet så man kan ta och ge lite till varandra men det innebär ju mer löner. (Rut)

[...] oftast tvingas vi ta till enkla och billiga lösningar då det rör sig in hälso- sjukvård vilket är synd [...] (Henrik)

Av citaten ovan kan vi se att det upplevs en frustration bland respondenterna i budgetfördelningen och att det speglas av i hur klienterna mår. Lagen kan inte följas på önskat vis då budgeten begränsar resurserna. Som framgår av respondenternas utsagor visar sig resursbristen både utifrån personal och förvarstagna. Respondenterna är eniga om att en större budget skulle bidra till en bättre vardag för den förvarstagna. Med detta menar dessa fler aktiviteter, böcker, filmer och liknande. Hälften av respondenterna ser resursproblemet i

frågan om personalbrist. Dessa uppger att de hade önskat fler personal med varierad kompetens.

Som vi nämnt ovan har vi kunnat urskilja två grupper av synsätt och attityder inom förvarsenheten. Även dessa två grupper väljer att tolka lagarna på olika sätt då lagarna är öppna för mycket godtycklighet och egna tolkningar. Som vi har diskuterat i avsnitt två finns det mycket plats för tjänstemannens handlingsutrymme i tolkning av lagarna. Lagarna preciserar inte exakt vad som gäller utan det är mer upp till tjänstemannen själva att avgöra allvaret i en situation eller behovet av en insats.

Alltså man märker ju, och vi emellan pratar ju om hur vi ska hantera vissa situationer på jobbet. Alla tänker ju olika. Vissa är jätte snabba med att ta till avskiljning medan andra låter det gå längre innan personal tillkallas. (Erika)

[...] jo visst finns vissa bittra personer som bara väntar på att det ska uppstå en situation där de kan ta till musklerna... (Henrik)

Utifrån dessa citat kan vi enkelt urskilja att det finns stor plats för egna tolkningar av allvar. Utifrån respondenterna kan vi även se att det finns personal gärna utövar makt vid vissa situationer. Av respondenternas utsagor framgår olika synsätt på lagutövningen. Hälften av respondenterna tänjer gärna på lagen och tolkar den så långt som möjligt för att slippa dramatiska situationer på arbetsplatsen. Detta, då dessa respondenter gärna tar hänsyn till det underläge den förvarstagne befinner sig i. Av den andra hälften av respondenterna framgår att följa lagen precis är nödvändigt för att allt skall sitta på plats korrekt. Med detta menar dessa att ingenting kan gå fel när lagar följs från prick till punkt. När vi frågade dessa respondenter om till exempelvis avskiljning, svarade dessa att ett minsta förhållningssätt från den förvarstagnas sida som riskerar att påverka ordningen negativt skall tas allvarligt. På så sätt, menar dessa, att det blir klart och tydligt om vad som inte är acceptabelt angående ordningen i denna miljö.

Vissa av lagarna behöver, upplever respondenterna, diskuteras sinsemellan då det står oklart i hur ”hård” man får lov att vara i sitt utövande.

[...] jag vill gärna hjälpa de intagna i så stor mån jag kan och ofta upplever jag att jag inte kan det, exempelvis hälso- sjukvård, det är så svårt att avgöra... alltså vi kan ju inte... de får akutvård då det är akut annars finns det en sjuksköterska där en gång i veckan. (Rut)

Som vi kan se av citatet och som även Kåhl (1995) menar sätts tjänstemannen i en slags dragkamp mellan klientens behov och de regler och restriktioner som styr förvarsenheten.

Respondenten ovan vill göra det bästa för sin klient men upplever att hon inte kan det. Hon försöker uttrycka sin besvikelse hon känner genom sin profession men känner sig samtidigt maktlös i situationen. Åström (1988) menar att tjänstemannen är anställd av organisationen som står under politikerna. Det är politikerna som delegerar arbetsuppgifterna vidare till tjänstemännen som sedan genomför de, helst så lojalt och lydigt som möjligt. Om det skulle uppstå en konflikt, om tjänstemannen skulle komma till att säga emot på ett vis som skapar osämja skulle hon genom detta riskera att förlora sitt arbete.

Det är många som inte håller med i det som förvarsheten står för. Det är något vi kanske pratar om med varandra i fikarummet tyst. Men inget vi direkt säger till våra chefer. Vi gör vårt jobb och vi vill behålla det. (Erika)

Här är ett citat som stödjer Åströms resonemang. Dock har vi ändå genom vår undersökning märkt att det finns individer som vågar säga ifrån då de upplever orättvisa på sin arbetsplats.

Om det är något jag inte håller med om, eller då någon är för hård säger jag ofta till att det finns andra sätt att hantera situationen... men det är sådan jag alltid varit som person [...] man kan ofta resonera och lägga fram förslag vad jag upplevt. (Henrik)

Alltså, kan vi genom detta citat se att även tjänstemannen har makt i att kunna ändra och påverka dock finns det få som vågar ifrågasätta sin organisation och de ramar, restriktioner och regler som styr den.

8.3 Den dubbla rollen

Som framgår av intervjuerna finns det som tidigare nämnt grovt sett två olika synsätt på arbetssättet på förvarsheten. Schierenbeck (2003) beskriver också olika faktorer som kan påverka tjänstemännens synsätt på sin myndighetsutövning och sina klienter och förändras med tiden vilket även framgår av intervjuerna. Vi kan i vår undersökning se att den roll som intas i början som tjänsteman kan komma till att förändras under tiden. Exempelvis kan ett förhållningssätt präglad av närhet komma till att bli präglad av distans med tid.

I början var jag väldigt snäll eller vad man kalla det. Jag ville gärna lösa alla problemen på mitt sätt utan att ta till något tvång och liknande... alltså jag var inte så hård i min framtoning. Idag förstår jag att det inte fungerar så. Ibland måste man vara hård. (Lars)

Med det menar vissa respondenter att en person som har börjat sitt arbete på förvarsheten med en stor entusiasm kan visa sig stänga av vid klienthandläggningen under de senare åren. Eftersom tjänstemannens arbetssätt är inbyggt i myndighetsutövningen är det inte alltid konkret och lätt att se.

Det här jobbet passar nog tyvärr inte alla. Det kräver väldigt mycket av en. Alltså många kan bli bittra ju mer åren går. Det har man ju liksom märkt. Sen finns det typ dom som inte riktigt vill gott i sitt arbete. (Erika)

Jag har jobbat på förvaret sedan det öppnade. Mina erfarenheter under den korta tiden är att inte alla nyanställda stannar kvar. Och jag förstår dem! Det är ju inte lätt att jobba här. Man vet ju inte hur långt man ska jobba för de förvarstagna. Råkar man vara lite för snäll ogillas det. (Lars)

Av intervjuerna framgår det att det finns skillnad mellan tjänstemännens roller och förhållningssätt. Av dessa roller finns det de som lägger tyngdpunkter på att arbeta för organisationen och de som lägger tyngdpunkten på att arbeta för klienten. Respondenterna uppger att det är svårt att urskilja vilka som arbetar främst för den förvarstagna och vilka som arbetar främst för att göra myndigheten nöjd. Detta, då det är svårt att dra gränsen om var den goda viljan skiljer sig. Dock menar dessa att det ändå finns många som arbetar för att möta den förvarstagnas behov och att det finns många som arbetar för att nöjdgöra myndighetens krav. Med andra ord talar Schiernbeck (2003) mycket om närhet och distans i det professionella förhållningssättet i myndighetsutövningen. En tjänsteman präglas av både närhet och distans, men kan välja att luta mer åt det ena eller det andra hållet. Av studien förstår vi att det finns tjänstemän som väljer att luta sig mer åt närhet i sitt arbetssätt och de som väljer att luta sig mer åt distans. Oavsett vilket val ser vi att det påverkar arbetssättet, kollegerna och klienterna. Detta, då alla inte är helt förtjusta i bara närhet eller i distans, det vill säga tjänstemännen har olika åsikter här.

Som Kåhl (1996) tar upp i sin avhandling möter tjänstemannen en konflikt i sin roll som den gode hjälparen och organisationens verktyg. Dilemmat som uppstår är vem är det egentligen tjänstemannen skall följa? Som vi nämnt innan har tjänstemannen ett stort handlingsutrymme men vi kan tydligt se att det inte är riktigt klart vems talan det är han/hon egentligen skall föra, det vill säga skall hon föra klienten eller organisationen. Som Åström (1998) menar är det politikerna som styr hur lagen skall utformas för att sedan delegera vidare detta till tjänstemännen vars uppgift blir att utföra. Lagarna är helt nödvändiga då, som Kåhl (1996) menar, tjänstemannen ständigt möter människor i svåra livssituationer. Detta gör det högst betydelsefullt med struktur och regler för att arbetet skall bli hanterbart. Det svåra här blir att då tjänstemannen inte håller med i det organisationen säger och vid ifrågasättande riskerar att bli av med sin tjänst. Tjänstemannen måste följa de regler och lagar som finns för att uppnå professionalitet i sitt yrke, vilket är en önskan. Tjänstemannen delar i sin dubbla roll två olika ansvar, ansvar mot att klienten skall ha det bra men även ansvar gentemot organisationen.

Den tjänsteman som väljer att luta mer åt närhet vill gärna visa sin starka servicekänsla gentemot klienten. Detta kan ha sin anledning i utbildningsbakgrunden, den goda viljan, empati och liknande. Risken för detta är att bära med sig alldeles för mycket och därav känna sig utbränd. Den tjänsteman som väljer att luta sig mer åt distans väljer att prioritera myndighetens önskemål och krav än klientens behov. Anledningen till detta kan vara bristande helhetsperspektiv, minskad motivation till arbetet, viljan att göra chefer nöjda och liknande. Risken här är att tappa hänsyn till sitt arbete, vilket frontlinjebyråkratin behöver. Följden utav detta kan bli att man glömmar att man arbetar med utsatta människor och istället följer en arbetsmall och ser klienten mer som ett ”ärende”.

8.4 Handlingsutrymmet

Socialt arbete med människor har alltid på något sätt varit komplext. Eftersom Förvarsheten är en arbetsplats där tjänstemän har en direktkontakt med sina klienter är handlingsutrymmet av en ännu större vikt. Av intervjuerna framgår att tjänstemännen gärna vill använda sig mer av sitt handlingsutrymme:

Jag har jobbat inom verket länge nu och jag kan säga det att förvarstagna oftast förstår förr eller senare att vi vill dom väl. Dom vet att vi arbetar här för att vi vill dom väl och att vi inte är det systemet och regelverk som får dom att känna besvikelse. Vid en aktuell situation märker dom att vi bryr oss och vi försöker ju visa att vi bryr oss. Sen kan det ibland uppstå situationer som begränsar vårt handlingsutrymme men när vi förklarar för dom att vi inte kan göra något åt saken så förstår dom oftast att det är något som är utanför oss och accepterar det. Vi arbetar ju på en plats där våra boenden bor, det är ju ganska självklart att vi vill ha goda relationer här. Det tar ju en tid innan man förstår hur man vinner dom förvarstagna. Man får ju jobba på det ständigt. (Åsa)

Förvarsheten är en sluten institution. Lik många andra låsta institutioner består arbetsplatsen av både arbetsplats och boende, vilket också framgår av ovanstående citat.

Utifrån Respondenternas utsagor märker vi att även dem är medvetna om att handlingsutrymmet ibland kan stå mellan teori och praktik. Av citatet framgår att personalen öppet förklarar hur långt de kan tänja på sina gränser i handlingsutrymmet och försöka få fram en förståelse utav klienten när denne inte längre kan tänja på gränserna. Eftersom arbetsplatsen och boendet ligger inom samma institution handlar arbetet om en ständig interaktion mellan dessa parter. Därför är det av vikt, menar respondenten, att kvarhålla goda relationer för allas bästa.

Även, som vi nämnt tidigare, begränsar politiken tjänstemännen. Politikerna styr över de resurser och de lagar som delegeras över på tjänstemännen. Det är härifrån tjänstemännens handlingsutrymme styrs. Tjänstemännen står under politikerna och skall därför genomföra de

arbetsuppgifter som tilldelas denne. Men då hon i sitt arbete stöter på unika situationer har hon ändå utrymme att styra över situationen. Olika strategier bildas i tjänstemannens arbetssätt vilket vi kan urskilja i vår undersökning. Som vi nämnt tidigare, har vi den tjänsteman som arbetar utifrån närhet och den tjänsteman som arbetar utifrån distans. Då olika situationer väljer att bedömas olika hårt skapas olika vägar tjänstemannen väljer att bemöta konflikten. Tjänstemannens roll präglas, trots sin begränsning av makter ovanför, av makt och inflytande då hon möter klienten på ett personligt plan. Hon har makten att styra situationen.

Att institutionen är så pass situationsanpassad är en stor utmaning i sig enligt respondenterna. Vid kritiska situationer är tjänstemannen den som står i kläm mellan två olika parter, myndigheten och klienten. Här är det viktigt att finna ”metoder” för tjänstemannen som gör att både arbetet och interaktionen med klienten blir funktionell. Som en myndighetsrepresentant utgår tjänstemannen från ett regelverk. Att fortsätta med enbart detta skulle lätt kunna leda till dysfunktionella förhållanden med klienten. Med hjälp av viljan för den empatiska förmågan, det vill säga förmågan att visa sin goda vilja, för utsatta människor utvecklar tjänstemannen en metod inom sitt handlingsutrymme. En fungerande metod skulle kunna leda till en förståelse av klienten då tjänstemannens handlingsutrymme är tvunget till att begränsas. Därmed har denna metod skapat ett funktionellt förhållande som leder till förståelse när handlingsutrymmet inte längre räcker till. En god metod kräver tid, kunskap och bred arbetserfarenhet och även mycket mer. De flesta av respondenterna uppger att ärlighet skapar en förtroendefull relation med den förvarstagna. Med detta menar de att det ibland dyker upp situationer då de förvarstagna har ett specifikt önskemål exempelvis inköp av ett nytt spel. Genom att svara på ett sätt som visar på att det inte är möjligt men att man som anställd ska jobba för att det skall bli möjligt, vinnns en ömsesidig respekt för varandra. Dessa respondenter syftar till att förklara att deras arbetsplats befinner sig i de förvarstagnas vistelseplats och att det därför, menar dessa, är viktigt att kunna skapa en metod för att kunna komma bra överrens. Någon respondent håller i stor utsträckning med men trycker på att det är viktigt att visa intresse för de olika bakgrunder och kulturer den förvarstagna kan ha för att skapa en ömsesidig respekt.

8.5 Resursstyrandet

Av vår undersökning ser vi att myndighetsutövare som arbetar med människor, speciellt genom en direktkontakt, har någon form av människobehandlande utbildning i bakgrunden, så som t ex socionom-, sociolog- och behandlingsassistentutbildning. Lipsky (2010) menar att det är därför som en tjänsteman lätt hamnar i en kamp inombords där denne står mellan sin

starka servicekänsla och myndighetens krav. Enligt de anställda ligger svårigheten i att inte kunna prioritera den förvarstagnas behov och myndighetens krav samtidigt. Detta, då resurssparandet styr en stor del utav yrkesutövningen:

Förvaret får ju en årlig budget och den är ju inte sådär jätte bra. Jag menar, visst vi vill ju göra det bättre för dom förvarstagna här men då behöver vi ju också mer och det är inte alltid som vi kan få det. Vi lever ju i ett samhälle där ekonomi styr och ställer liksom! (Erika)

Jag tror på att det lönar sig i att påminna sig själv om att vara realistisk ibland. Bristen på resurser visar sig på alla andra arbetsplatser med. Men vi gör ändå så gott vi kan. Vi erbjuder nya lokaler, aktiviteter och sånt. Sen är det ju förståeligt att människor från olika bakgrund, inklusive vi då, inte alltid tycker om en och samma sak. (Lars)

Lipsky (2010) menar att resurssparande påverkar olika parter på en arbetsplats i olika utsträckning. Citaten ovan är exempel på detta. Vissa tjänstemän låter sig inte tro att denne blir påverkad av arbetsstrukturens resurssparande medan andra blir mer lidande av det.

Resursstyrande kan påverka tjänstemän i olika utsträckning. Viktigt är att inte alltid förknippa resurssparandet med just pengar. Minskad antal personal, för få handledningstillfällen, för få inköp för klienter och personal och liknande drabbar alla parter på en arbetsplats. På lång sikt kan det skapa en arbetsbelastning hos tjänstemannen då mycket av dennes ork går åt att anpassa sig till resurssparandet. Som vi ser i första citatet finns det personal som gärna skulle vilja ha tillgång till fler personal, bättre ekonomi, mer tid för klienten och liknande. Sedan finns det även personal som nöjer sig med det som erbjuds. Viktigt här är att kunna skapa en balans inombords. Om tjänstemannen låter den inre kampen som Lipsky (2010) talar om ta mer plats kan detta innebära konsekvenser. Genom att haka sig upp sig på kampen för mycket kan tjänstemannen till exempelvis trötta ut sig. Genom att istället ignorera den riskerar tjänstemannen att tappa delar av sin helhetssyn.

9. Avslutande diskussion

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka vilka svårigheter de anställda upplever i sitt arbete, som innefattar direktkontakt med klienter. Därefter har vi undersökt hur dessa svårigheter hanteras utav de anställda. Vi har haft svårigheter att finnas tillräckligt med respondenter till vår uppsats. Detta då många inte haft tid eller inte velat riskera att röja sin identitet.

Av studien framgår det att begreppet 'handlingsutrymme' är föränderligt. Viktigast angående handlingsutrymme är att avsikten i begreppet i grunden är god. Att den är skapad för goda

intuitioner för att kunna göra samt förmedla gott. Handlingsutrymme behöver inte alltid ha en och samma betydelse. Den kan gå från att vara präglad av närhet till att vara präglad av distans. Därmed är handlingsutrymme olika för varje tjänsteman. Av studien förstår vi att det är många av de anställda som formar sitt handlingsutrymme utifrån olika utomstående faktorer och effekter. Tjänstemannen låter själv avgöra, medvetet eller omedvetet, i hur stor utsträckning en faktor får påverka dennes handlingsutrymme. Till exempelvis avgör denne själv hur långt det bör gå att tolka regler och i hur stor utsträckning institutionens policy bör uppfattas som lag. I denna studie omfattas de tjänstemän vars handlingsutrymme är präglad av närhet utav de socialarbetare som fortfarande har en motivation och entusiasm för empatisk yrkesutövning i största möjliga mån. De vars handlingsutrymme är präglad av distans omfattas vanligtvis av de som gärna prioriterar institutionens behov snarare än klientens eller de som helt enkelt tappat sin motivation för sitt yrke. Utifrån denna skillnad formar dessa sitt handlingsutrymme.

Av intervjuerna framgår det att rollen som intas som tjänsteman kan förändras med tiden. Med det menar vissa respondenter att en person som har börjat sitt arbete på förvarsenheten med en stor entusiasm kan visa sig stänga av vid klienthandläggningen under de senare åren. Eftersom tjänstemannens arbetssätt är inbyggt i myndighetsutövningen är den inte alltid konkret och lätt att se. Varför det blir så kan bero på allvaret och den nertråkade stämningen som Förvarsenheten präglas av. Här hamnar flyktingar som skall förberedas inför hemfärd till hemlandet efter att fått avslag. Dessa människor kommer ur svåra livssituationer och skall förberedas inför att skickas tillbaka till något de flytt ifrån. Dessa människor mår säkerligen inte bra vilket självfallet påverkar personalen på olika sätt. Detta kan i sin tur leda till att många av de anställda ändrar attityder gentemot sitt jobb eller väljer att sluta.

Av vår undersökning framkommer en intressant punkt som varje avsnitt har gemensamt – närhet och distans. Tjänstemän formar sin professionalitet utifrån graden av närhet och distans till sitt yrke och sina klienter. Av det som framkommer förstår vi att det komplexa med närhet och distans är att avgöra gränserna, dvs. att själv kunna avgöra i hur stor utsträckning närhet behövs och när samt i hur stor utsträckning distans behövs och när. En grundanledning till att detta är så komplext att avgöra är att själva yrkesutövningen berör klienter i direktkontakt, dvs. att tjänstemannen arbetar med människor. Med denna anledning kan det finnas för- samt nackdelar med att yrkesutövningen lutar mer åt närhet eller distans.

I denna undersökning förklarar Schiernbeck (2003) tjänstemannens olika syn på sin klient på ett tydligt vis. Eftersom tjänstemännen möter svårigheter inom sitt handlingsutrymme skapas

det vägar för att kunna hantera dessa. Av studien framkommer att dessa vägar inte enbart är val tjänstemannen gör för att hantera dessa svårigheter utan det har en djupare innebörd än så. Vägarna säger något om tjänstemannens syn på sin yrkesutövning, klient och även sig själv. En flexibel tjänsteman vill gärna vara en regeltänjare för sin klient medan en strikt tjänsteman gärna vill vara mer laglojal. Dessa vägar svarar på frågor som hurdan är jag som tjänsteman, hur jag väljer att arbeta, vad jag gärna prioriterar och liknande.

Det har, i vår undersökning, varit lättare för oss att besvara den första frågan i vår frågeställning medan den andra varit mer subjektiv. Det har varit svårare att urskilja specifika förhållningssätt till svårigheterna utifrån de anställda, dock har vi kunnat urskilja två olika synsätt som framkommit starkt i vår undersökning. Vi har även lyckats hitta litteratur som passar vårt ämne, vi önskar dock att vi hade haft mer kring just förhållningssätt vid utmaningar i handlingsutrymmet som uppstår, samt tidigare forskning kring liknande institutioner med fokus på personal.

Huruvida vår undersökning kan generaliseras på alla Förvarsenheter är vidare diskuterbart. Vi anser då arbetssituationerna är likande och regler och lagar är densamma är detta möjligt. Dock är varje människa och tjänsteman unik vilket gör även varje möte med klienten unikt. Detta gör det svårt för oss att riktigt kunna säga att vår undersökning är lika för alla.

10. Slutsats

För oss har studien varit oerhört kunskapsberikande. Vi har fått bekanta oss med olika intressanta skillnader och aspekter inom handlingsutrymme. Undersökningen har varit både rolig och lärorik. Vi har haft vissa svårigheter med att få fram vetenskaplig information kring ämnet. Vi har även haft tidspress på oss vilket har fått snabba upp vårt arbete. Dock anser vi att vi ändå lyckats få våra frågeställningar besvarade. Därmed anser vi även att vi har uppnått vårt syfte.

11. Referenser

- Aspers, Patrik (2007) *Etnografiska metoder*, Malmö: Liber AB
- Bryman, Alan (2006) *Samhällsvetenskapliga metoder*, Malmö: Liber AB, 1:3
- Eriksson- Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) ”Intervjuer”. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (RED.): *Handbok i kvalitativa metoder*, Malmö: Liber AB
- Lipsky, Michael (2010) *Street- level democracy: dilemmas of the individual in public service*, New York; Russel Sage Foundation
- Kåhl, Ingela (1995) *Socialarbetarkåren – den lindansande professionen*. Bokbox Förlag; Lund
- Lieberman, Florence (1982) *The triangle: the worker, the client, the agency*; Human Sciences Press
- Migrationsverket (2013)
http://www.migrationsverket.se/download/18.770892be1248035046b80003328/forvar_sv.pdf
Hämtat: 2013-04-03
- Schierenbeck, Isabell (2003) *Bakom välfärdsstatens dörrar*, Umeå: Boréa Bokförlag
- Svensson, Kerstin, Johansson Eva & Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*, Stockholm; Natur & Kultur
- Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*, <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> , Vetenskapsrådet, 2012-10-30
- Ryen, Anne (2004) *Kvalitativ intervju- från vetenskapsteori till fältstudier*, Malmö: Daleke Grafiska AB
- Wikrén, Gerhard & Sandesjö, Håkan (2010) *Utlänningslagen med kommentarer*. Solna; Elanders
- Åström, Karsten (1988) *Socialtjänstlagstiftningen i politik och förvaltning. En studie av parallella normbildningsprocesser*. Studentlitteratur; Lund

12. Bilagor

Nedan följer kopia av informationsbrev som skickats ut till samtliga respondenter samt intervjuschemat vi använt oss av under våra intervjuer.

11.1 Informationsbrev

Hej!

Vi är två socionomstuderande som läser termin: 6 på Socialhögskolan i Lund, Campus Helsingborg. Kursen vi nu läser heter "Självständigt arbete" vilket innebär att vi skall skriva en C-uppsats som omfattar 15 högskolepoäng.

Syftet med vårt arbete är att undersöka de anställdas vid Förvarsenhetens handlingsutrymme, huruvida det uppstår konflikter i myndighetsutövandet, samt hur dessa hanteras. I vårt uppsatsarbete ska vi fördjupa oss i en frågeställning som vi tycker är intressant och som vi skulle vilja veta mer om.

Vår frågeställning består av dessa frågor:

- Vilka svårigheter möter den anställda i sitt handlingsutrymme?
- Vilka handlingsstrategier utvecklar den anställda i sitt myndighetsutövande?

Vi kommer att använda oss av kvalitativ metod vilket innebär att vi kommer intervjua tjänstemän anställda inom Förvarsenheten. Vår förhoppning är att få ta del av era erfarenheter, upplevelser samt er kunskap i detta ämne. Intervjuerna kommer ta ca.30-45 min. Vi kommer att spela in intervjuerna på band för att på bästa sätt kunna hantera det ni berättat om i vår studie. Vi kommer senare att skicka en skriftlig kopia från intervjun där ni får bekräfta att allt stämmer. Ni har möjlighet att vara anonyma om det önskas.

Handledare för vår uppsats är David Hoff. David är universitetslektor vid Socialhögskolan i Lund, e-mail: david.hoff@soch.lu.se.

Tack för att ni vill medverka och dela med er av er kunskap samt era erfarenheter, det är tack vare er vår C-uppsats är möjlig!

Med vänliga hälsningar

Ines Zisko & Sirivan Erman

12.2 Intervjuschema

1. Roll inom förvaret, vad arbetar du med?
2. Förhållningssätt gentemot lagar, hantering av olika situationer, avskiljning osv?
3. Upplevelser på arbetet, händelser, situationer, konflikter?
4. Arbetet med kollegor? Belastning?
5. Resurser och fördelning av dem?