



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

En kvalitativ studie om anhörigkontakten på LSS-boenden ur ett professionellt perspektiv

Socionomprogrammet
C-uppsats, VT 2008
Författare: Lars Bernhardsson och Erik Zetterqvist
Handledare: Pål Wiig

ABSTRACT

Titel: *En kvalitativ studie om anhörigkontakten på LSS-boenden ur ett professionellt perspektiv*

Författare: Lars Bernhardsson och Erik Zetterqvist.

Nyckelord: Kommunikation, förväntningar, LSS-boende, roller.

Syftet med undersökningen är att få en förståelse för hur kontakten med anhöriga till brukare vid LSS-boenden ser ut ur de professionellas perspektiv. Genom att fokusera på de professionellas perspektiv, vill vi ta reda på de handlingsstrategier och utgångspunkter för dessa som utmynnar i kommunikation.

- *Hur ser kontakten med anhöriga ut vad gäller kontinuitet, form och innehåll?*
- *Vad finns det för riktlinjer vad gäller kontakt och kommunikation med anhöriga?*
- *Hur integrerar personalen riktlinjer, arbetsgruppens synsätt och individuell syn i kontakten med anhöriga?*
- *Vad har personalen att säga om förväntningarna från andra professionella och brukarnas anhöriga?*
- *Hur ser personalen på gränsdragningen mellan personligt och privat i kontakten med anhöriga?*
- *Vilka svårigheter upplever personalen när det gäller att planera arbetet med brukarna i samförstånd med anhöriga?*

Studien har genomförts i form av kvalitativa forskningsintervjuer, med en intervjuguide som fokuserar på centrala teman inom ämnet. I resultatet framgår att samtliga intervjupersoner på olika vis uttrycker att det finns en problematik som utgår från att de upplever att de anhörigas förväntningar inte stämmer överens med den egna synen på den professionella arbetsrollen, vilket försvårar kommunikationen. Resultatet har analyserats utifrån symbolisk interaktionism och rollteori. I analysen har dessa olika förväntningar diskuterats utifrån de olika positioner, roller och sociala identiteter som de professionella och de anhöriga till brukarna befinner sig i.

FÖRORD

Tack till intervjupersonerna för att ni tog er tid och vår handledare Pål Wiig för kloka synpunkter.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

ABSTRACT

FÖRORD

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	1
3. BAKGRUND	2
3.1 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade	2
3.2 Brukarperspektiv	2
4. TIDIGARE FORSKNING	3
4.1 Svensk forskning	3
4.2 Internationell forskning	4
5. TEORI	5
5.1 Symbolisk interaktionism	5
5.1.1 Social Interaktion	6
5.1.2 Symboler	7
5.1.3 Definition av situationen	9
5.1.4 Tanke och tänkande	9
5.1.5 Nuet	10
5.1.6 Aktivt handlande	10
5.1.7 Sociala identiteter	11
5.2 Rollteori	12
6. METOD	14
6.1 Metodval	14
6.2 Litteratursökning	16
6.3 Urval	16
6.4 Förförståelse	17
6.5 Intervjuguide och insamlingsmetod	17
6.6 Analysmetod	18
6.7 Reliabilitet	21
6.8 Validitet	24
6.9 Generaliserbarhet	26
6.10 Etiska överväganden	26
6.11 Metodologiska reflektioner	27
7. RESULTAT OCH ANALYS	30
7.1 Förväntningar, sociala identiteter och roller	31
7.2 Kommunikationens form	37
7.3 Riktlinjer och gemensam hållning	39
7.4 Professionalism	43
7.5 Integrerandet av anhörigas perspektiv	48
8. SLUTDISKUSSION	50
9. REFERENSLISTA	53
10. BILAGOR	

1. INLEDNING

Svensk handikappolitik har genomgått omfattande förändringar under de senaste 20 åren. Detta har förändrat boendeformer för och arbetssätt med funktionshindrade. Tidigare strukturer har brutits upp och det sker fortfarande löpande förändringar i organisation och arbete på detta område.

Den mesta forskning på detta område sätter fokus på brukarna, och den förändring som ett individanpassat perspektiv innebär. Det finns inte särskilt mycket forskning om hur de nya perspektiven och arbetssätten påverkar relationen till brukarnas anhöriga.

I den här uppsatsen vill vi undersöka och få en förståelse för hur de nya perspektiven påverkar kommunikationen mellan professionella och anhöriga, och hur de professionella hanterar de nya kommunikationsformerna utifrån de förändringar som skett. I uppsatsen fokuserar vi endast på de professionellas perspektiv och handlingsstrategier.

2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med undersökningen är att få en förståelse för hur kontakten med anhöriga till brukare vid LSS-boenden ser ut ur de professionellas perspektiv. Genom att fokusera på de professionellas perspektiv, vill vi ta reda på de handlingsstrategier och utgångspunkter för dessa som utmynnar i kommunikation.

- *Hur ser kontakten med anhöriga ut vad gäller kontinuitet, form och innehåll?*
- *Vad finns det för riktlinjer vad gäller kontakt och kommunikation med anhöriga?*
- *Hur integrerar personalen riktlinjer, arbetsgruppens synsätt och individuell syn i kontakten med anhöriga?*
- *Vad har personalen att säga om förväntningarna från andra professionella och brukarnas anhöriga?*
- *Hur ser personalen på gränsdragningen mellan personligt och privat i kontakten med anhöriga?*
- *Vilka svårigheter upplever personalen när det gäller att planera arbetet med brukarna i samförstånd med anhöriga?*

3. BAKGRUND

Inom svensk handikappolitik har integrering och normalisering varit ledstjärnor sedan reformen inleddes i slutet av 1960-talet. Det tog dock lång tid att omsätta orden till handling, vilket ledde till att bland annat Independent Livingrörelsen framförde kritik mot samhällets insatser (Olin 2003). Man menade att professionella, institutioner och anhöriga hindrade funktionshindrade att utvecklas och fatta egna beslut (Olin 2003). Normalitetsprincipen till trots, hade alltså inte funktionshindrades rätt till självbestämmande blivit större, trots att många år passerat sedan principen introducerades.

3.1. Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Efter många års debatt om att hjälpen till funktionshindrade borde utformas som individuell service, trädde Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) i kraft 1994. Målet med lagen är att den enskilde individen ska få möjlighet att leva som andra, verksamheten ska vara "grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet", och den enskilde ska i "största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges". Lagen säger att boendet kan vara utformat på olika sätt, men att de vanligaste formerna är gruppboende och serviceboende. Det är dessa typer av bostäder de professionella vi intervjuat arbetar på.

3.2. Brukarperspektiv

LSS innebär ett nytt perspektiv på de professionellas roll. Den omsorgsinriktade hjälpen har ersatts av ett individanpassat perspektiv, där verksamheten präglas av ett brukarperspektiv (Olin 2003). Man ska alltså på detta sätt komma till rätta med tidigare brister, som till exempel att professionella och anhöriga haft för stor inverkan på funktionshindrades utveckling och beslutsfattande. Detta ställer stora krav på boendepersonalen, eftersom det är i deras möte med brukarna det avgörs om målsättningarna i LSS kommer förverkligas (Gustafsson, Hallerfors och Mollberg 1995). Det finns flera olika behov som den professionelle bör vara medveten om, eftersom de kan ta över och påverka den professionella hållningen (Holm 1995). Om den professionelle har ett behov att vara omtyckt, kan det exempelvis leda till att man har svårigheter med att ställa krav på brukaren, och även påverka kommunikationen med dennes anhöriga. Det kan i förlängningen leda till att brukarens utveckling stagnerar, och att andra personalmedlemmar får dra ett tyngre lass. En annan fara är om en personalmedlem har ett stort kontrollbehov, eftersom det kan leda till att man låter sin personliga smak eller åsikter påverka arbetet med brukaren. Förutom de nya krav brukarperspektivet ställer på boendepersonalrollen, ställs det idag även fler specifika krav, som till exempel skriftlig dokumentation och målinriktat arbete (Olin 2003).

En viktig del i förverkligandet av LSS-målsättningarna, är utformandet av den individuella plan varje person som får insatser enligt LSS har rätt att begära. Lagen säger att “planen ska utgå från personens egna önskemål och kan omfatta flera insatser från en eller flera huvudmän”, och att “kommunen har ett särskilt ansvar att samordna de insatser som tas upp i planen”, vilket förutsätter en organisation med ett välfungerande förhållande mellan ledning och boendepersonal.

Brukarperspektivet har alltså förutom att det inneburit nya förhållanden för brukarna, även förändrat de professionellas och de anhörigas roller och inflytande.

4. TIDIGARE FORSKNING

Den tidigare forskning vi funnit inom ämnet har främst behandlat de funktionshindrades vardag, samt samspelet mellan personal och brukare på LSS-boenden. Flera av de avhandlingar och rapporter vi läst, innehåller dock stycken där personalens olika roller, och kontakten mellan personal och anhöriga diskuteras.

4.1. Svensk forskning

I sin avhandling *Uppbrott och förändring – När ungdomar med utvecklingsstörning flyttar hemifrån (2003)*, undersöker Elisabeth Olin tolv ungdomars vardag på ett nystartat LSS-boenden. Datainsamlingen gjordes genom kvalitativa intervjuer och observationer, och pågick under c:a tre års tid. Olin skriver i sin avhandling om de motstridiga krav som finns på personalen. Professionella grupper framhåller att gruppboenden är en arbetsplats, medan anhöriga ofta vill att den ska utgöra ett hem. Dessa olika krav kan innebära att personalen hamnar i rollkonflikter, eftersom vardagslivet fordrar närhet och flexibilitet, medan yrkeslivet kräver planering, formella regler och distans. Olin hänvisar till forskning (av Mansell & Elliot från 2001) som visar att personalen tenderar att vara mer angelägna att uppfylla kraven från professionella, än de som framförs av brukarna och de anhöriga.

I *Att vara arbetsledare i gruppboende (1995)* beskriver författarna Christina Gustafsson, Hans Hallerfors, och Thory Mollberg omsorgsfältet utifrån de professionellas perspektiv. Alla tre författarna har erfarenheter av vårdar- och föreståndaryrket, och belyser uppgifterna med exempel från deras yrkesliv. Trots att föreståndarrollen inte finns idag, behandlar stora delar av boken teman som är

fortfarande är högst aktuella. I ett av bokens kapitel diskuteras anhörigkontakten, och de dilemman personalen kan ställas inför när anhöriga ställer orimliga krav. En av författarna berättar om sina erfarenheter av när anhöriga inte accepterar barnets rätt till självbestämmande, och hur man som professionell bör hantera sådana situationer. Författarna menar utifrån deras egna erfarenheter, att de flesta konflikter med anhöriga uppstår på grund av bristande professionalitet från personalens sida. De betonar vikten av att som personal inte lägga in sina egna känslor om den aktuella situationen, samt faran med att kritisera och konkurrera om föräldraskapet.

Ove Mallander har i sin avhandling *De hjälper oss till rätta (1999)* gjort en jämförande studie mellan livet på ett vårdhem och en gruppbostad. I ett av avhandlingens stycken behandlas personalen på gruppbostadens inbördes relationer. Mallander skriver att personalen befinner sig i tre olika kravzoner; från arbetsgivaren, arbetskamraterna och brukarna. Han beskriver vidare att dessa olika krav innebär att personalen har flera olika roller (som anställd, människa och arbetskamrat), och att de här relationernas form skiljer sig mycket från varandra.

I Ulla Holms bok *Det räcker inte att vara snäll; förhållningssätt, empati och psykologiska strategier hos läkare och andra professionella hjälpare (1995)* diskuteras den professionelles roll. Författaren har genomfört en empirisk studie av fyrtio läkare, och hennes utgångspunkt är att man som professionell måste ställa sina egna behov åt sidan. Hon menar att det är vanligt att man omedvetet handlar utifrån sina egna behov; en eftersträvan att bli omtyckt kan till exempel innebära att man arbetar med en brukare på ett kortsiktigt sätt.

4.2. Internationell forskning

Det har varit svårt att hitta relevant internationell forskning, den största anledningen till detta är att arbetet med funktionshindrade är utformat på olika sätt runt om i världen. Det brukarorienterade perspektivet och de krav som ställs på de professionella är centrala delar i våra frågeställningar, men dessa områden har det varit svårt att finna forskning om. Med hjälp av referenslistorna i några av de svenska avhandlingar vi läst, har vi dock funnit en rad intressanta artiklar. I tidskriften *Mental Retardation nr 3 2001*, finns en amerikansk studie av Marsha Seltzer m.fl som heter *Continuity or Discontinuity of Family Involvement Following Residential Transitions of Adults Who Have Mental Retardation*. I studien undersöks hur anhörigas förhållande till den funktionshindrade förändras med tiden. Resultatet visade bland annat att mödrar i hög grad blev mer och mer tillfreds med kontakten med barnet, ju längre tiden gick. Deras framtidsoro minskade och de kontaktade även

boendepersonalen mer sällan. Studien visade även att syskonens har stor betydelse för den funktionshindrades livskvalitet. Författarna menar att personalen bör vårda den kontakten, eftersom den vanligen varar längst av alla förhållanden. De uttrycker även vikten av att personalen aktivt uppmuntrar ett deltagande från familjen, vilket står i rak kontrast till den svenska modellen. Dessa skillnader i grundläggande synsätt är exempel på varför det kan vara svårt att överföra internationell forskning till detta område.

I *Mental retardation nr 2 2001*, finns en studie av Jan Blacher som heter *Transition to Adulthood: Mental Retardation, Families, and Culture*. Författaren menar att nästan all forskning om funktionshindrade fokuserar på barndomen och ålderdomen, och att det finns ett behov av forskning om exempelvis funktionshindrades inträde i vuxenlivet. En tidigare studie av Blacher visar att anhöriga till funktionshindrade som placerats i gruppboende, till en början genomgår en väldigt känslomässig period. Nästan samtliga familjer uttryckte dock att deras oro minskade allt eftersom, och att välmåendet ökade med tiden.

I *Understanding Disability – a Lifespan Approach (1998)*, ger författaren Peggy Quinn en detaljerad beskrivning av vanligt förekommande situationer i den funktionshindrades olika livsstadier. I avsnittet om unga vuxna diskuteras den funktionshindrades flytt till ett eget boende ur ett anhörigperspektiv. Enligt författaren kan föräldrarna bära på blandade känslor om flytten; man önskar ett så " normalt " liv som möjligt åt sitt barn, samtidigt som man kan uppleva det svårt att släppa taget eftersom man vill skydda barnet. Boken avser att ge viktigt information till socialarbetare när de exempelvis utformar habiliteringsplaner för funktionshindrade. Marshak, Seligman och Prezant tar i ett avsnitt av *Disability and the Family Life Cycle (1999)* likt Quinn upp de känslor föräldrar till funktionshindrade bär på när barnet flyttar hemifrån. Författarna menar att det här kan vara en svår tid för föräldrarna, eftersom det kan ta lång tid för barnet att anpassa sig till det nya självständiga livet.

5. TEORI

5.1. SYMBOLISK INTERAKTIONISM

Enligt Denzin ligger det i den symboliska interaktionismen att man inte kan formulera en allomfattande teori om hur människor och mänskligt samspel fungerar; det är såpass föränderliga fenomen att man

måste studera den ingående interaktionen och hur människor faktiskt skapar och förändrar samhället (1992). Förståelsen av sociala fenomen måste ske mer småskaligt och sammanhangsbetonat. Interaktionister tänker sig istället att människan skapar den värld de upplever i stor utsträckning. Människor agerar hela tiden utifrån den mening som de tillskriver olika saker i sin omgivning (Denzin 1992). Perspektiv är på många sätt centralt för teorin; ett sätt att försöka visa på vilken typ av teori det rör sig om, är att säga att teorin är ett perspektiv för analys av sociala fenomen, med en uppsättning redskap eller verktyg för denna analys (Charon 2001). Perspektiv är inom den symboliska interaktionismen ett sätt att orientera sig, genom att ha vissa betydelser, användningsområden och syften klara för sig i en situation (Värmlund 1977). Man utforskar inte allt i en situation, allt är inte nytt. Man har istället som utgångspunkt klart för sig vad det innebär att gå på en föreläsning, vad betydelsen av gemensamt förstådda symboler är, man har en förståelse för sociala objekt som overhead; man vet att det är ett verktyg för att lära ut, inte ett fordon att förflytta sig med. När jag går på föreläsning har jag alltså ett perspektiv, som delvis är mitt eget, men som jag i många avseenden delar med andra och delar förståelsen av en rad sociala objekt och symboler, samt har lärt mig betydelsen av dessa i ett socialt samspel. Samtidigt är perspektivet inte heller något färdigt. Det förändras ständigt i samspelet med andra. En föreläsning kan för vissa innebära två raster vardera en kvart, men det kan visa sig att andra har en annan definition av situationen och vill ha en halvtimme (Trost & Levin 1996).

Det finns en viss enighet om vilka teoretiska utgångspunkter som utgör grundläggande delar av teorin. Social interaktion, tanke och tänkande, definition av situationen, nuet, människan som aktivt handlande och symboler ses från de flesta håll som centrala för teorin (Charon 2001, Trost & Levin 1996). Givetvis har alla dessa begrepp specifika innebörder för teorin.

5.1.1. Social interaktion

Det centrala inom symbolisk interaktionism är inte individen och dennes personlighet och psykologi, utan snarare social interaktion (Charon 2001). Människor interagerar ständigt och det är detta som är centralt för att förstå mänskligt beteende och handlande snarare än individens psykologiska konstitution. Det är inte heller så att vi helt enkelt handlar som svar på andra människors handlingar; det rör sig om en dynamisk process där vi hela tiden tar varandras handlingar och beräkningar av kommande handlingar med i vårt perspektiv (Charon 2001). När det gäller interaktion så innefattar denna även interaktion inom en själv, där man genom symboler kan tänka kring något. Med sociala objekt som tas in i social interaktion med andra har vi något att tänka kring (Trost & Levin 1996). Symboler tolkas alltid utifrån en definition av situationen; betydelsen av symboler, liksom om de

överhuvudtaget ses som symboler beror på hur man tolkar situationen i sin helhet. Språk, och därmed social interaktion, är nödvändigt för att vi överhuvudtaget ska kunna tänka; det krävs ett visst mått av abstraktion för att. Kanske är det så att man kan tala om tankar utan språk och symboler, men ett någorlunda utvecklat och högt tänkande kräver att vi använder oss av symboler och framförallt språk. Detta kräver social interaktion för att tillgodogöra sig. Hela vår föreställningsvärld har uppkommit ur socialt samspel med andra; alla betydelser och meningar har tillkommit i samspel med andra, även dessa betydelser alltid processas i var och en (Trost & Levin 1996).

5.1.2. Symboler

En grundtanke inom symbolisk interaktionism är att människor i sitt handlande utgår från symboler som skapats genom social interaktion och där individerna förstår symbolens mening genom social interaktion (Payne 2002). Symboler är ett slags tecken som betyder något och som betyder ungefär detsamma för en grupp individer inom vissa sammanhang, enligt Trost & Levin (1996). För att något ska vara en symbol för två människor i ett rum, måste de tillskriva en någorlunda liknande betydelse.

Detta gäller alltså för symboler som begrepp inom den symboliska interaktionismen. Betydelsen som två personer tillskriver en symbol måste vara liknande för att kommunikationen dem emellan ska fungera. Om inte den som sänder en viss betydelse och den avsedda mottagaren tillskriver samma betydelse till en viss symbol, kan vi inte tala om att det är en signifikant symbol. En symbol som i ett visst sammanhang har en likartad betydelse för en viss grupp, kan i ett annat sammanhang ha en annan betydelse; beroende på hur situationen definieras kan alltså en symbol få olika betydelser för gruppmedlemmar, även om de tillskriver en symbol likartad betydelse i andra sammanhang. Symboler har också ofta knutet till sig känslomässiga betydelser. Två personer kan tillskriva en symbol liknande betydelse, men kan knyta olika känslor till en och samma symbol (Trost & Levin 1996).

Symboler är en klass i det vidare begreppet sociala objekt, enligt Charon (2001). En symbol kan alltså vara ett socialt objekt, då det används av en individ i något visst syfte. Alla symboler är alltså sociala objekt, men inte alla sociala objekt är symboler (Charon 2001). När man använder ett socialt objekt för att representera något annat blir det till en symbol (Charon 2001). En dator kan användas som ett socialt objekt, där dess betydelse givits genom social interaktion, men det är inte nödvändigtvis någon symbol när individer använder den. Däremot kan den göras till en symbol om man förmår kommunicera en viss betydelse, någonting som datorn refererar till utöver det användningsområde som den har. Om man kan kommunicera att datorn refererar till modernitet har datorn kommit att bli en symbol för modernitet. Symboler har både en representerande och kommunicerande sida; vi använder

de för att representera något och vi gör detta i kommunikation (Charon 2001).

Symbolisk kommunikation innebär att vi verkligen försöker kommunicera något, att det finns en bakomliggande intention med gesten, ordet eller objektet och att det kan uppfattas och tolkas någorlunda riktigt av en annan part. Det är människor som i interaktion med varandra skapar den betydelse som symbolen kommer att representera; det är inte så att det finns något naturligt i att knyta en flagga med vissa färger till att representera exempelvis nationalism- det är något helt och hållet mänskligt skapat i interaktion (Charon 2001).

Det krävs dock att en avsändare har för avsikt att kommunicera ett visst budskap för att det ska bli en symbol. Om exempelvis en person med en helt annan bakgrund i en avlägsen by går omkring med ett rektangulärt klädesplagg med gult och blått kors, innebär det inte att han vill ha intentionen att kommunicera svensk nationalism. I ett annat sammanhang är det dock mycket möjligt att det är just detta han vill referera med genom symbolen och att det är detta han vill kommunicera till en mottagare. Symboler är också nyckeln till att förstå vad perspektiv innebär inom symbolisk interaktionism. Ett perspektiv byggs upp av vår förståelse utifrån symboler med avseende på en viss situation (Charon 2001).

Symboler förändras dock hela tiden i samspel med andra. Vi är som människor hela tiden tolkade och definierande, vilket innebär att vi i huvudsak möter världen i form av sociala objekt med betydelse, eller i form av symboler snarare än att vi svarar på impulser från en av oss oberoende värld (Charon 2001).

Språket fungerar som ett symboliskt kategoriseringssystem som strukturerar våra upplevelser (Berg och Borglind 1977). Utifrån ord och dess gemensamma betydelser förstår vi världen. Vilka nyanser som tillhör en viss färg bestäms exempelvis av hur vi kategoriserar utifrån ord och detta blir ledande för hur vi tillsammans förstår världen när det gäller färger . Här gäller också att användningen och behov är det som skapar språkliga symboler (Berg och Borglind 1977). Termen LSS-boende är skapad för att det finns ett användningsområde och ett behov av att tala om detta. Språket kan ses det viktigaste sättet i användandet av och kommunicerandet av symboler (Denzin 2001). För att förstå språk måste man tränga in i det sammanhang i vilket utsagan görs. En och samma utsaga, eller till och med ett och samma ord, kan alltså få helt olika betydelse i olika sammanhang (Berg och Borglind 1977). Om man inte är införstådd med skillnaden i sammanhang finns alltså stora risker för missförstånd.

5.1.3. Definition av situationen

Definition av situationen innebär dels att verkligheten alltid tolkas och att den tolkningen hela tiden görs i situationen, vilket gör att definitionen kommer att förändras till andra situationer (Trost & Levin 1996). Definitionen kan bli i någon mening objektiv, eller åtminstone intersubjektiv, genom att man definierar situationen i enlighet med symboler som förstås på samma sätt av alla i situationen inblandade parter. Oftast finns det både ett visst mått av gemensam syn på symboler, samtidigt som det finns ett mått av individuell förståelse av begreppet som skiljer sig (Trost & Levin 1996).

Handlingen som följer beror av hur situationen definieras både omedvetet och medvetet (Trost & Levin 1996). Det är inte så att vi vid varje tillfälle medvetet frammanar hela vår förståelse av situationen; en stor del av vår förståelse av situationen, där förståelsen av olika symboler ingår, sker på ett omedvetet plan. I definitionen ingår också att vi hela tiden definierar den utifrån en handlingsplan, där vi antar ett dynamiskt synsätt och tar hänsyn till hur individer i vår omgivning kommer att tolka vårt beteende och hur vi därefter tolkar deras beteende. Det är vad en individ varseblir, snarare än någon objektivt existerande verklighet, som är styrande för dennes beteende. En definition av en situation är alltså styrande för beteendet, men definitionen är inte något för alltid bestämt utan utgör en föränderlig process (Trost & Levin 1996).

Vi handlar alltså inte direkt med utgångspunkt i vad andra gör eller hur vår omgivning är beskaffad, utan utifrån den tolkning vi gör av situationen; hur vi definierar vad andra säger, hur vi tror andra kommer att handla- det är alltså våra tolkningar av en viss situation som är utgångspunkt för hur vi kommer att handla (Charon 2001).

5.1.4. Tanke och tänkande

Tänkande är ytterligare en central aspekt i symbolisk interaktionism. Vi handlar med utgångspunkt i hur vi tänker i en viss situation, snarare än att handla baserat på beständiga värderingar och attityder. En vanlig tanke är att vi handlar utifrån en relativt beständig personlighet, med vissa värderingar och attityder och att vi i någon mening är determinerade av dessa (Charon 2001).

Det är alltså inte så att vi helt enkelt har en viss värdering, som med nödvändighet resulterar i en viss handling. Istället tänker vi kring situationen utifrån ett visst perspektiv, med en viss förståelse som delvis kommer från tidigare interaktion, där handlingen är en aktiv produkt. Inom symbolisk interaktionism kan man inte tala om ett stimulus som leder till en viss respons (Trost & Levin 1996).

Man kan inte tala om att ett visst stimulus är någonting visst förrän en andra person tagit in och processat det sända. Man kan alltså inte säga att en person sänder ett budskap om att han är läkare genom sina kläder om inte den som mottar detta budskap tagit in och förstått detta budskap. Antingen kan mottagaren missa att uppfatta en del av det sända, eller så kan mottagaren tolka det sända på ett annat sätt än avsett (Trost & Levin).

5.1.5. Nuet

Nuet är ytterligare en av grundpelarna enligt Charons version av den symboliska interaktionismen (2001). Det är hur vi varseblir och föreställer oss det som föreligger just nu som avgör hur vi handlar, snarare än vad som hänt tidigare. Däremot finns tidigare erfarenheter och föreställningar med i de definitioner och tolkningar vi har med oss in i den nuvarande situationen. Ett trafikljus som slår om till grönt har vi lärt oss innebära att vi får köra; vi har lärt oss detta genom tidigare social interaktion och använder det i vår nuvarande definition av situationen (Charon 2001). Tanken i den symboliska interaktionismen är dock inte att historia och strukturer inte existerar, men att det är personer som skapar historia och använder den aktivt i handlingar, samt att sociala strukturer formeras av mänsklig interaktion och bara blir meningsfull i situationer där personer handlar (Denzin 1992).

Nutid, framtid och förflutet alla påverkar varandra enligt Berg (1977). Vi förstår nutid delvis genom tidigare erfarenhet och definitioner, men det förflutna kan samtidigt omtolkas av sådant som händer i nutid. På samma sätt påverkar vad vi tror om framtiden hur vi agerar i nuet och hur vi ser på det förflutna. Man kan tala om en kommunikation mellan dessa olika tidsavsnitt i en individs liv (Berg 1977). Egna erfarenheter påverkar oss, dels genom att vi aktivt i minnet kan reflektera över situationer som liknar den nuvarande, men även genom att det vi glömt finns som en del av den mening och betydelse vi tillskriver något (Trost & Levin 1996). Vi behöver alltså inte minnas sådant som hänt tidigare för att detta ska påverka vårt beteende i den aktuella situationen; påverkan kan ske indirekt genom att vi formulerat en mening för en viss symbol delvis utifrån den nu glömda erfarenheten (Trost & Levin 1996). Ett exempel är att vi lär oss en modell för hur vi ska utföra något; när vi väl kan modellen behöver vi inte komma ihåg exakt hur jag gjorde förra gången, utan använder helt enkelt den inlärd modell (Trost & Levin 1996).

5.1.6. Aktivt handlande

En hörnsten i den symboliska interaktionismen är också handling; som människor finns det egentligen inte beständiga egenskaper, utan bara det som finns i våra handlingar (Trost & Levin 1996). Vårt handlande hänger ihop med hur vi uppfattar andras handlingar och tolkningar; det är inte så att vi

svarar på andras beteende på ett enkelt orsak-verkanvis. Istället integrerar vi andras tolkningar och intentioner och hur de kan tänkas tolka våra handlingar i våra definitioner av situationer och handlar framtidsinriktat utifrån detta. (Trost & Levin 1996).

Vi anpassar oss också hela tiden till andra människors handlingsplaner och perspektiv. Kommunikation kräver ett mått av socialitet, att vi är medvetna om varandra, att vi är medvetna om att vi i viss utsträckning har en gemensam förståelse men att vi i viss utsträckning har skilda perspektiv (Berg 1977). Utan denna aspekt hade vi inte kunnat kommunicera med varandra. Mänskligt samspel bygger alltså på att vi intar andras perspektiv och utvecklar en gemensam förståelse av sådant som finns i den omgivande världen; utan detta hade kommunikation inte varit möjlig (Berg 1977). Sympatisk introspektion är ett annat nyckelbegrepp inom den symboliska interaktionismen som innebär att man försöker sätta sig in i en annan människas perspektiv och dennes förståelse och tolkning av situationen (Trost & Levin 1996). De olika analysverktygen, eller utgångspunkterna, är alltså hela tiden relaterade till varandra och hör ihop med varandra; symboler måste exempelvis förstås utifrån social interaktion och social interaktion måste delvis förklaras utifrån symboler. Definitionen av situationen och tänkande går givetvis också på samma sätt ihop med varandra. Nuet och definitionen av situationen är på samma vis sammanlänkade, då det är just i nuet som definitionen av situationen görs. Det är alltså viktigt att få en förståelse för hur de olika teoretiska utgångspunkterna är relaterade till varandra för att få en förståelse för teorin.

5.1.7. Sociala identiteter

Sociala identiteter är något vi formulerar i en process, där social interaktion är utgångspunkten (Charon 2001). Den sociala interaktionen innebär här att identiteten förhandlas fram; en person har en viss förståelse av vilken social identitet denne har i en viss situation, men kommunikationen blir begriplig för den andra parten bara om denne har en liknande förståelse av vad den sociala identiteten innebär. Man kan tänka sig att en person, x, tänker på sig själv som en läkare och att x utifrån detta utför handlingar som z kategoriserar som hörandes till den sociala identiteten som läkare. Om en annan person, y, som möter x inte definierar situationen så att y utgår från x som innehavare av den sociala identiteten läkare, kommer inte handlingarna som x utför att vara begripliga för y. Om de ska bli begripliga måste en omförhandling av den sociala identiteten ske; kanske räcker det att x tar på sig en läkarrock för att en sådan omförhandling ska ske. I annat fall kan komma y att fortsätta att tolka x beteende utifrån exempelvis den sociala identiteten okänd som sitter bredvid honom på ett sjukhus. Den identitet vi uppfattar att andra tillskriver oss, förstår vi genom de handlingar denna individ utför,

inte genom att de uttryckligen säger vilken social identitet de tillhör och utgår ifrån. När vi interagerar utgår vi ifrån både den identitet vi uppfattar att andra tillskriver oss och den identitet vi själva tillskriver andra (Charon 2001).

Inom symbolisk interaktionism finns inte eviga värden, egenskaper och mening; detta skapas i nya situationer med delvis olika karaktär (Trost & Levin 1996).

5.2. ROLLTEORI

Enligt Trost & Levin finns det tre huvudbegrepp att utgå ifrån inom rollteorin (1996). Det rör sig om position, förväntningar, roll och beteende. Termen position innebär att man utifrån exempelvis en viss grupp har en viss tillhörighet som står i relation till andra tillhörigheter; utan relationen mellan tillhörigheter kan man inte prata om positioner (Trost & Levin 1996). Man kan inte prata om positioner när det gäller LSS-boenden om det inte skulle finnas andra positioner som står i relation till denna position och som förhåller sig till positionen på olika vis.

Rollteorins kärna kan sägas ligga i att vi som människor är positionsinnehavare i de sociala strukturer vi ingår i (Payne 2002). Till dessa positioner finns knutet roller, där man i kraft av att vara rollinnehavare får förväntningar knutna till sig. Dessa förväntningar kommer både från en själv utifrån hur man ser på vilka förväntningar man uppfattar hör till rollen och från andra som riktar förväntningar mot en (Payne 2002). Tanken är att det finns beteenden som av de inblandade ses som förenliga med positionen och andra typer av beteenden som man inte anser vara inom ramen för positionen (Trost & Levin 1996).

Rollförväntningar kommer enligt Lennéer & Thylefors i flera olika former. Det förekommer förväntningar från en själv utifrån rollen, från andra på individen själv, föreställningar om andras förväntningar, samt individens förväntningar på andra personer eller grupper (2005). Förväntningar blir begripliga om man utgår ifrån att de varseblivs av någon; att tänka sig att en förväntning existerar i sig är inte möjligt (Trost & Levin 1996). Roller kan vara tydliga inom exempelvis en arbetsgrupp, men ändå, som en följd av förändringar i en verksamhet, vara otydliga för grupper och individer utanför denna (Lennéer & Thylefors 2005). Det kanske inte är helt klart vad exempelvis en personalmedlem vid ett LSS- boende egentligen arbetar med. I vissa fall kan det vara så att det inte finns möjligt att ta hand om en förväntning utifrån en roll; förväntningen är inte förståelig utifrån den roll man själv ser sig som innehavandes (Trost & Levin 1996).

Rollkonflikter innebär att olika roller på något vis inte kan förenas (Payne 2002). Denna konflikt som en konsekvens av oförenliga roller kan finnas mellan roller, men kan även bestå i att olika individer har oförenliga synsätt på vad som ingår i rollen, vilket av Payne benämns intra- rollkonflikt (2002). Inte sällan kan det vara så att roll- och generationskonflikter tangerar varandra, eftersom förväntningarna knutna till en viss yrkesroll hela tiden genomgår förändringar (Lennéer & Thylefors 2005). Lennéer & Thylefors påtalar att rollkonflikter och skillnader i förväntningar kan förekomma mellan olika typer av funktioner inom en och samma yrkesroll (2005).

Rollambiguitet innebär att vi har svårt att formulera de förväntningar som tillhör rollen. Beteende rör den vardagliga betydelsen av begreppet; det vi gör och tänker (Trost & Levin 1996). Tanken är att det finns beteenden som av de inblandade ses som förenliga med positionen och andra typer av beteenden som man inte anser vara inom ramen för positionen. Man kan tala om både informella och formella rollförväntningar (Lennéer & Thylefors). De formella förväntningarna är sådant som på olika sätt är reglerade, där man exempelvis utifrån en yrkesroll måste handla på vissa sätt. De informella rollförväntningarna är inte på samma vis tvingande och utgår ofta ifrån samhällliga normer (Lennéer & Thylefors 2005).

Fungerande roller bygger också på att det finns en förutsägbarhet utifrån det rollsystem som byggts upp över tid (Trost & Levin 1996). Om ena parten beter sig på ett sätt som inte kan hanteras inom ramen för de rådande rollerna, måste en rollomförhandling ske. Liksom inom den symboliska interaktionismen kan även inom rollteorin tala om sända och mottagna normer. Det kan finnas normer och regler för en position som på olika vis och från olika håll, exempelvis från chefer eller nedskrivna förhållningsregler, sänds ut, men detta betyder inte nödvändigtvis att de blir mottagna av positionsinnehavaren (Trost & Levin 1996).

Vi har valt att använda oss av både rollteori och symbolisk interaktionism. Rollteorin ses från symboliskt interaktionistiskt perspektiv som alltför statiskt och bortseende från processer och förhandlande (Trost & Levin 1996). Vi försöker dock att använda de olika begrepp och synsätt som finns i dessa två perspektiv som komplement i de fall de behandlar samma områden av social interaktion. Vi tycker att det finns en poäng i att använda de något mer lättbegripliga och handfasta rollteoretiska begreppen, även om dessa kan ses som alltför statiska. Vi försöker då använda den symboliska interaktionismen som ett nyanserande perspektiv som utvecklar förståelsen utifrån de rollteoretiska begreppen.

6. METOD

6.1 Metodval

Vi kom tidigt underfund med undersökningsområdet. Däremot tog det en del tid för oss att specificera frågeställningar kring detta. Vi gjorde litteratursökningar både vad gäller tidigare forskning och teori i samband med att vi försökte formulera frågor. Utöver detta tänkte vi till rent allmänt kring anhörig kommunikation, där vi även hade ingångar i och med att en av oss hade erfarenhet av arbete på LSS-boenden. De frågor som formulerades var en produkt av denna erfarenhet, såväl som tidigare forskning och de teorier vi i slutändan valde att använda oss av. Vi satt också och diskuterade syftet, vilket ökade förståelsen för vad vi ville ha reda på, något som gick utöver det vi specificerade i syfte, frågeställningar samt intervjuguide. I intervjusituationen är det som Larsson påpekar inte bara viktigt med en välutformad intervjuguide, utan att ha en övergripande förståelse för vad man vill veta som gör att man under intervjun kan ställa relevanta motfrågor, samt uppmuntra vissa svarsmönster som har med temana att göra (2005).

I likhet med Silverman tänker vi oss att man oftast inte definierar sig själv och sitt eget beteende i särskilt hög utsträckning; det blir då mer fruktbart att fråga hur man faktiskt går till väga i vardagliga situationer än att direkt söka efter substantiella utgångspunkter för handling (2001). Detta har inneburit att vi ställt frågor som givit svar på hur intervjupersonerna gått tillväga i faktiska situationer där kommunikation skapas, lika mycket som vi direkt frågat om vilka utgångspunkter de har för sitt agerande. Man kan tycka att man med ett sådant tillvägagångssätt borde använda sig av observationer, snarare än intervjuer, eftersom det vardagliga, relativt oreflekterade i högre utsträckning kommer fram i handling än i intervjuer. För vår del hade det dock varit väldigt svårt att observera; dels ur ett etiskt perspektiv, men även ur ett rent tidsmässigt perspektiv, då det hade tagit väldigt lång tid att samla på sig tillräckligt många observationer. Det är inte helt och hållet möjligt att fokusera på det vardagliga och oreflekterade när man intervjuar; det ligger i intervjun att man frågar och får mer eller mindre reflekterade svar. Vi har dock haft för avsikt att också få ta del av de perspektiv och förklaringar som intervjupersonerna har, för att få en god inblick i och förståelse av hur man aktivt skapar kommunikation med anhöriga och de utgångspunkter man själv anger, vilket gör att intervjuer varit väl

lämpade (Kvale 1997).

Det är inte helt lätt att inrätta den metod vi använt i de metodologiska begrepp som finns tillgängliga i metodböcker. Vi diskuterar kring metodologi i avsnittet metodologiska reflektioner, men det kan vara på sin plats att även här försöka klargöra hur vi resonerade kring metodval, samt även hur man i efterhand kan karaktärisera det vi faktiskt gjort utifrån metodologiska begrepp som finns till hands. En fenomenologisk ansats innebär att man försöker att direkt beskriva upplevelserna ur intervjupersonens perspektiv, där företeelser och fenomen söks förstås med grund i individernas förståelse av dessa (Kvale 1997). Utifrån detta försöker man sedan strukturera och begreppsliggöra dessa individuella upplevelser. Visserligen har vi haft för avsikt att komma åt intervjupersonernas livsvärldar, genom att låta dem formulera sig öppet med egna begrepp snarare än de vi formulerat. Silverman kallar ansatsen att försöka komma åt intervjupersonens perspektiv för "emotionalism" (2001), vilken kan sägas ligga nära ett fenomenologiskt perspektiv. Centralt för emotionalism är också att intervjupersonerna aktivt skapar den sina egna perspektiv. Detta element av emotionalism har helt klart varit en del av vårt metodologiska perspektiv; vi har velat ta reda på hur intervjupersonerna använder sig av förväntningar, sociala identiteter för att aktivt skapa kommunikation, men även hur de aktivt skapar och förhåller sig till dessa förväntningar och sociala identiteter i sig. Detta perspektiv ger en viss utformning av undersökningsprocessen, exempelvis genom att man inte kan använda precis samma frågor och uppföljningsfrågor för att komma åt olika intervjupersoners perspektiv, istället måste man vara öppen för att i intervjusituationen försöka ställa frågor så att perspektivet kommer fram (Silverman 2001). Detta kan sägas ha varit en vägledande ingång till vår metod och har gett en relativt öppen struktur och ett öppet förhållningssätt till såväl utformning av intervjuguider som förhållningssätt till denna i intervjusituationen.

Silverman formulerar också ett metodologiskt perspektiv han benämner "social constructionism", vilket innebär att man har som fokus för undersökningen interaktionen mellan intervjuare och intervjuperson och hur mening skapas i denna relation. Vi funderade aldrig på att fokusera på relationen mellan intervjuperson och intervjuare och vad denna säger; däremot kan man säga att vi har i viss mån gått från ett fenomenologiskt perspektiv, eller "emotionalism", mot ett social konstruktionistiskt perspektiv, i det att vi i undersökningsprocessen varit intresserade av hur intervjupersonerna använder sig av "culturally available resources in order to construct their stories" (s 100 Silverman 2001). I ett strikt social konstruktionistiskt perspektiv, ska man enligt Silverman alltså fokusera på hur dessa berättelser skapas i intervjusammanhanget med intervjuaren som mottagare,

vilket vi inte haft som fokus (2001). Ändå tycker vi att vi i liten utsträckning rört oss från fenomenologins, eller emotionalismens, fokus på att återge individens perspektiv och egna utgångspunkter för dessa, mot att försöka söka i just socialt skapade meningar. Kanske är det möjligt att helt och hållet redogöra för detta inom utifrån ett emotionalistiskt eller fenomenologiskt perspektiv, det är inte helt lätt att utifrån litteraturen avgöra.

Vårt sätt har i enlighet med Larssons begrep varit delvis deduktivt, vilket innebär att vi haft vissa teoretiska begrepp och kategorier som vi på förhand varit intresserade av att utforska (2005). Dessa har gett en riktning i både insamlingsarbete och det efterföljande sorterandet och analyserandet av informationen. Det är inte helt lätt att skilja på i vilken utsträckning man främst utgår från färdiga begrepp och i vilken utsträckning man använder sig av en mer induktiv metod där man utifrån materialet försöker hitta mönster, begrepp och kategorier (Larsson 2005). Kanske är det mest rättvisande att säga att vi använt oss av en kombinerad induktiv- deduktiv metod, med Larssons begrepp (2005). Detta innebär att vi funnit en del i materialet som inte direkt varit styrt av våra ursprungliga teman, eller som blivit såpass modifierat att man kanske kan beskriva det som en viss induktivitet. I huvudsak har vi dock använt oss av en deduktiv metod.

Vår ansats för denna undersökning kan också sägas ha varit explorativ (Kvale 1997). Jämförelser har inte varit det primära, utan att få en fördjupad förståelse av kommunikation mellan anhöriga och personal på LSS-boenden. En explorativ undersökning har formen av ett mer ostrukturerat, sökande förhållningssätt, där ett problemområde presenteras och öppet undersöks (Kvale 1997).

6.2 Litteratursökning

För att hitta tidigare forskning samt böcker om teorierna, har vi gjort litteratursökningar på databaserna LIBRIS och GUNDA. De sökord vi använde oss av var begrepp som LSS, kommunikation, och anhöriga. I vissa fall har även referenserna i de avhandlingar vi läst visat sig vara till stor användning. Vi har även använt oss av böcker och avhandlingar vi vid tidigare tillfällen kommit i kontakt med på våra arbetsplatser. När det gäller böcker om metod har vi använt oss av kurslitteratur vi läst tidigare under utbildningen.

6.3 Urval

Vi har inte använt oss av någon speciell urvalsstrategi. Urvalet har istället skett utifrån de kontakter vi haft tillgång till, och den begränsade tid vi haft på oss. Vi tog kontakt med ett antal enhetschefer via

telefon. En av de chefer som tackade ja till att bli intervjuad, hjälpte oss dessutom att kontakta andra personer inom samma stadsdel, som vi sedan kom att intervjua. Sammanlagt medverkade personer från tre olika stadsdelar i undersökningen.

Urvalet syftar inte till att ge en övergripande bild över hur anhörigkontakten på LSS-boenden ser ut i Göteborg, vi vill i stället ge en bild över ett antal professionellas erfarenheter och syn på anhörigkontakten. Vår tanke var att genomföra åtta intervjuer; tre stycken med chefer/pedagoger och fem med personal från olika boenden. På grund av sena återbud gjorde vi istället sex intervjuer; två stycken med chefer/pedagoger och fyra med personalmedlemmar. Kvale understryker att intervjuernas kvalitet går före kvantiteten, och det låga intervjuantalet innebar att vi kunde genomföra djupgående intervjuer med varje individ (1997).

6.4 Förförståelse

Enligt ett hermeneutiskt synsätt, har forskarens förförståelse i ämnet stor betydelse för hur resultatet kommer att tolkas. I den här studien har våra egna arbetserfarenheter haft stor betydelse för ämnesvalet (Larsson 2005). Eftersom vi redan var bekanta med exempelvis flera av de begrepp som används, samt hur den formella och informella anhörigkontakten kan se ut, påverkade detta frågeställningarna och utformandet av intervjuguiden.

6.5 Intervjuguide och insamlingsmetod

Vi har använt oss av kvalitativa forskningsintervjuer, med en intervjuguide som fokuserar på centrala teman inom ämnet. Valet av den allmänna intervjuguiden som intervjustrategi föll sig naturligt. Metoden att formulera ett antal samtalsämnen och flera underfrågor till dessa, passade vårt ämne och typ av frågeställningar väl. Den här sortens intervjustrategi ställer stora krav på undersökaren, vi bestämde oss därför för att vi båda skulle medverka vid intervjutillfällena (Larsson 2005). Vi utgick delvis från en deduktiv strategi när vi utformade intervjuguiderna, frågorna styrdes alltså till en viss del utifrån vad som anses viktigt att fokusera på enligt de teoretiska perspektiven (Larsson, Lilja och Mannheimer 2005). Förutom deduktiv strategi utgick vi även från uppsatsens syfte och ett mer öppet sökande när vi formulerade frågorna. Att dela upp guiden i flera olika teman gav oss en viss struktur.

Vi gjorde på förhand tematiseringar utifrån de frågeställningar vi hade. Intervjuguiderna utformades utifrån dessa tematiseringar med mer specifika förslag på frågor. I intervjusituationen följde vi dessa intervjuguides olika hårt, mycket beroende på hur intervjusituationen tedde sig. Ibland ställdes följdfrågor som inte direkt fanns med i intervjuguiden, men som vi tänkte kunde leda till något som

kunde öka vår kunskap kring de frågeställningar vi hade. Någon eller några av intervjuerna fick mer karaktären av en genomgång av de teman som fanns i intervjuguiden, där frågorna som ställdes också hämtades direkt från intervjuguiden. Inte i något fall följde vi helt och hållet intervjuguiden; det krävdes hela tiden att vi var beredda på omstrukturering, exempelvis när intervjupersoner i ett tidigt skede började tala om ett tema som vi enligt guidens form skulle diskutera senare under intervjun.

I vissa fall ställde vi också följdfrågor, där vi inte riktigt visste vad vi ville åt med dessa. Det fanns helt enkelt lägen där vi ville stanna vid en fråga och undersöka den mer ingående utan att vi för den skull visste på vilket sätt den var betydelsefull, eller exakt vilken information vi ville åt. Det var med andra ord ett väldigt öppet förfarande, men med relativt ingående och strukturerat formulerade intervjuguides. I vissa fall fick vi intervjupersonerna att på egen hand berätta i långa stråk utan att avbryta särskilt mycket. De teman utformades också utifrån de två teorier, symbolisk interaktionism och rollteori, som vi använde. Eftersom teorier och frågeställningar är relaterade till varandra, går det inte att skilja på vilka teman som formulerades utifrån frågeställningar och vilka som formulerades utifrån de teorier vi ville analysera utifrån.

Fem av intervjuerna genomfördes på intervjupersonernas arbetsplatser, och i ett fall gjordes intervjun i personens hem. Vi spelade in samtliga intervjuer på en bandspelare. Detta gav oss möjlighet att helt fokusera på det som sades, vilket var viktigt eftersom intervjupersonernas svar ofta krävde flexibilitet från vår sida. Intervjupersonernas svar påverkade exempelvis frågornas ordningsföljd, vilket krävde ett mindre strikt förhållningssätt till intervjuguiden. Att skriva ut intervjuer innebär att man översätter från ett talspråk till ett skriftspråk. Under utskriftsprocessen är det vanligt att man glömmer bort de skillnader som finns mellan tal- och skriftspråkets retoriska former (Kvale 1997). Vi valde att registrera allt som sades, men just på grund av att talspråk kan bli missledande i skriftspråk, gjordes i många fall små ändringar för att tydliggöra personens mening. Problemet när man registrerar intervjuer är egentligen inte den tekniska uppgiften att skriva ut dem, utan istället de skillnader som finns mellan en skriftlig och en muntlig diskursform. I de fall där två eller flera intervjupersoner har liknande svar, har vi endast presenterat det mest utförliga och välformulerade (Kvale 1997).

6.6 Analysmetod

Vi har analyserat materialet utifrån ett antal teman, där ett av dessa är överordnat de andra. Denna struktur var inte någon ursprunglig utgångspunkt, utan något som föll sig naturligt under analysprocessen. De teman vi i den färdiga uppsatsen utgår ifrån, växte fram både ur det syfte och

teoretiska perspektiv vi hade, såväl som ur ett mer öppet sökande inom ramen får vårt perspektiv, där vi i intervjupersonernas svar sökte efter framträdande utgångspunkter och strategier.

Bearbetningen av det insamlade materialet inleddes med meningskoncentrering, vilket innebär att man försöker att korta ner detta till ett mer hanterligt omfång (Larsson 2005). Vi koncentrerade oss i detta skede på att få fram det som var särskilt intressant utifrån de frågeställningar vi hade, men sökte även efter andra intressanta aspekter och försökte tydliggöra dessa.

Meningskategorisering innebär att man delar upp materialet i förenklade kategorier, exempelvis huruvida intervjupersonerna har en positiv eller negativ inställning till en viss företeelse (Larsson 2005).

Vi har inte använt meningskategorisering som en medveten strategi, men har ändå varit nära denna analysstrategi då vi exempelvis försökt kategorisera utifrån huruvida intervjupersonerna ställt sig positiva eller negativa till tydligare riktlinjer. De svar vi har fått har ofta varit så nyanserade att det inte varit meningsfullt att använda sig av tabeller och figurer. Vi har inte heller i första hand varit intresserade av att reducera materialet till sådana enkla kategorier, utan mer sökt en förståelse för de skiljelinjer som ligger i en positiv respektive negativ inställning till ett visst fenomen.

Ad- hoc analys innebär att man använder ett flertal olika strategier i analysen som tillsammans får skapa en struktur (Larsson 2005). Kanske är det närmast verkligheten att benämna vår analysmetod som ett användande av en ad- hoc ansats, där vi arbetat växelvis använt olika strategier. Det är som nämnts tidigare inte helt lätt att kategorisera vår metod utifrån metodologiska begrepp, framförallt då de skiljer sig i metodlitteraturen. De olika teman vi delat upp analysen i, valde vi utifrån våra frågeställningar och de aktuella teorierna. I själva analysen har vi i vissa fall utgått från individspecifika resonemang, då vi exempelvis ansett att dessa varit intressanta tillvägagångssätt att hantera problem som intervjupersonerna var för sig uttryckt på olika sätt. Dessa individuella perspektiv analyseras som variationer på teman, där de utgör exempel på generella problemformuleringar eller strategier. I andra fall har vi upptäckt ett mönster i flera intervjupersoners svar, och har då analyserat utifrån dessa likheter.

Vi har försökt att hitta problemformuleringar kring kontakten med anhöriga, samt handlingsstrategier som används för att hantera dessa problem. Detta har framförallt gjorts utifrån de teoretiska perspektiv som använts och centrala begrepp som utifrån dessa varit användbara. Vi har också försökt att i

analysen renodla och vidareutveckla resonemang som intervjupersonerna fört, där vi även använt oss av bakomliggande utgångspunkter som intervjupersonen inte alltid själv direkt formulerat. Alla normer och utgångspunkter, tänker vi oss, kan inte alltid göras medvetna, men genom att vara uppmärksam på berättelser om exempelvis möten med anhöriga går det att i vissa fall i efterhand försöka hitta den bakomliggande utgångspunkten för detta. "Genom att enbart arbeta induktivt riskerar man att endast summera empiriska iakttagelser, ytstrukturer. Genom att enbart arbeta deduktivt eller via teoretiska analyser riskerar man att inte låta teorin möta den empiriska verkligheten och då blir de teoretiska analyserna endast till oprövade gissningar. Kombinationer av induktiva och deduktiva moment i en och samma studie har förutsättningar att kunna leda till att även dolda och mer svårfångade implicita djupstrukturer kan analyseras" (s 123 Larsson 2005). Detta förfarande ligger nära hur vi faktiskt har gått till väga i analysen. Exempelvis hade vi som uttalad ambition att försöka ta reda på hur roller och förväntningar skapas och hur man förhåller sig till dessa i arbetet. Analysen följer dock inte helt och hållet en ur teorin utarbetad struktur, utan har utformats i ett slags möte mellan teori och empiri.

I stor utsträckning har vi i analysen gått till väga i enlighet med det metodologiska perspektiv Silverman kallar emotionalism (2001). Detta innebär enkelt uttryckt att man i första skedet försöker hänföra olika svarsmönster till vissa teman utifrån de förklaringar de själva givit för hur en viss typ av handlingsstrategi eller förhållningssätt till exempelvis riktlinjer. Utgångspunkten i struktureringen har därmed varit intervjupersonernas egna perspektiv, även om vi naturligtvis redan i detta skede och tidigare haft med vårt teoretiska perspektiv med vilket vi tolkat intervjupersonernas individuella lösningar och förklaringar till dessa. Efter man gjort detta kan man hänföra dessa svarsmönster till subjektiva betydelser eller sociala strukturer; i vårt fall kan man exempelvis hänföra de förväntningar som personalen upplever att de anhöriga har på dem till exempelvis vissa subjektiva förståelser av symboler eller sociala identiteter. Till stor del har vi gjort på just detta vis, samtidigt som vi som tidigare nämnt tyckt att vi också rört oss i en social konstruktionistisk riktning.

I enlighet med Kvaless beskrivning ser vi det som vår uppgift att genom tolkningar hitta svaren på våra frågeställningar, snarare än att söka förmå intervjupersonerna att direkt ge oss dessa svar (1997). Det handlar för oss om att med Kvale föra in intervjupersonerna på vissa teman utifrån de frågeställningar vi har, men att därifrån lämna utrymme för att intervjupersonernas livsvärld ska kunna komma fram (1997). En viktig ledstjärna tycker vi är att mångtydighet inte nödvändigtvis är något som man måste röra sig bort från; i vissa fall kan det vara nödvändigt att försöka få fram om intervjupersonen för egen del anser att han bara vill hålla fast vid en av de mångtydiga ståndpunkterna, men det är viktigt att

lämna öppet för en genuin ambivalens istället för att pressa fram svar i enlighet med en kategori (Kvale 1997). Detta tycker vi gäller för såväl intervjusituationen som för den efterföljande analysen.

När det gäller teman och kategorier, kan en utgångspunkt vara att i enlighet med Silverman tänka sig att teori utan undersökningsmaterial förblir ett väldigt torftigt perspektiv (2001). Däremot kan det i mötet med empiri ge kunskap. Därför måste teori och empiri få växelverka, där man utifrån teorin får ingångar i empirin och där man utifrån empirin kan utveckla förståelsen av det teoretiska begreppet.

Vi har genomgående växlat fram och tillbaka mellan individuella och gemensamma perspektiv; vi tänker oss att det är i det lilla sammanhanget, med individer som aktörer, som sociala identiteter, roller och förväntningar tolkas, skapas och används i handlande, vilket innebär att vi växlat mellan att se på gemensamma förståelser och individuella variationer av dessa.

6.7 Reliabilitet

Reliabilitet i en undersökning handlar om att det mått som görs inte ska variera utifrån när man samlar in data, vem som gör det eller var man gör det (Larsson 2005). Tanken är alltså att man ska sträva efter att få ett resultat som skulle upprepas om en annan intervjuare utförde undersökningen vid en annan tidpunkt. När det gäller reliabiliteten har vi under intervjuerna utifrån de teman vi haft ställt en rad frågor för att på så vis försöka utröna om intervjupersonerna har en bestämd åsikt och vad den i så fall är. I enlighet med Larsson är det viktigt att försöka ringa in åsikter genom att ställa liknande frågor på samma tema (2005). Även om man inte ser intervjusituationen som ett sätt att få exakta återgivningar av verkligheten, finns det möjlighet att diskutera sätt att säkra reliabiliteten i kvalitativa intervjusituationer (Silverman 2001).

En tanke inom kvalitativ metodologi är att man inte alls behöver befatta sig med problematiken kring reliabilitet, eftersom den sociala världen hela tiden är under förändring; det finns alltid nya nyanser att ta hänsyn i mänskligt samspel (Silverman 2001). Men då skulle det, som Silverman påpekar, knappast finnas någon anledning att överhuvudtaget gå att säga något om den sociala världen, åtminstone inte något som gäller för mer än just den situationen man uttalar sig om (2001). Om man ändå tänker sig att det finns någon typ av beständiga egenskaper även inom en social sfär måste man också befatta sig med reliabilitet. Vi tycker att det är av vikt att både diskutera reliabilitet, framförallt för den typ av undersökning vi gjort, och att försöka uppnå reliabilitet i den utsträckning det är möjligt.

Ett sätt att öka reliabiliteten är enligt Silverman att spela in intervjuer, eftersom man då rör sig ifrån att

tro att någon ville säga något visst som kanske stödjer den egna analysen (Silverman 2001). Om man har en inspelning kan man gå tillbaka till den och i vissa fall se att man kanske missat något i anteckningar och minne; att det sades något som är alldeles motsatt det man utgått från i sin förståelse av intervjun, eller mindre nyansskillnader som man inte fick med. Andra sätt att öka reliabiliteten vid intervjusituationer är att försöka ställa liknande frågor, att testa intervjuerna innan intervjutillfällena och att använda intervjufrågor med fasta svarsalternativ (Silverman 2001).

Det är antagligen så att en fullständig presentation av det insamlade materialet inte är någon garant för att tolkningarna utifrån detta ska bli desamma; det finns hela tiden ett antal olika möjliga tolkningar utifrån identiskt insamlat material (Kvale 1997). Utifrån det syfte man har och de frågeställningar man vill ha svar på, kommer det man får ut av ett likadant insamlat material att skilja sig (Kvale 1997). Vi har en viss utgångspunkt för tolkning av analys av det material vi samlat in; med ett annat syfte och andra teoretiska utgångspunkter skulle man alldeles säkert göra en annan analys.

Reliabilitet handlar också om konsistens; i vilken utsträckning skulle andra personer ha gjort samma kategoriseringar utifrån materialet som de vi gjorde (Silverman 2001). I en intervjusituation kan det dock vara så att en hel del av det som sägs, eller budskapet i det som sägs, framställs på väldigt subtila och svårtolkade vis, vilket gör att man mycket väl kan missa att uppmärksamma vad intervjupersonen faktiskt försökte förmedla (Silverman 2001). Även om man som vi har tillgång till bandinspelning har vi inte haft möjlighet att gå igenom och fingranska varenda ord och paus i intervjuerna. Kanske skulle andra som granskade samma material uppfatta detta, eller tolka dessa subtila detaljer på ett anta vis. Helt klart minskar dock detta reliabiliteten. Många är också inne på att reliabiliteten i kvalitativa undersökningar kan styrkas genom att man väl dokumenterar hela undersökningsproceduren, från början till slut (Silverman 2001).

Det verkar också rimligt att hävda att brister i reliabilitet i någon mån är en del av normala relationer mellan människor (Silverman 2001). Tron på att det finns en bestämd verklighet som vi på ett exakt sätt kan återge verkar ligga bakom krav på reliabilitet. Om man däremot tänker sig att personerna i en intervjusituation alltid skapar mening tillsammans, blir det svårt att kräva att man vid olika intervjusituationer exakt kan återskapa en föregående intervjusituation (Silverman 2001). För vår undersökning, där vi inte intresserat oss för intervjusituationen, leder detta dock till ett genuint ifrågasättande av reliabiliteten. Vad det också innebär är att det kanske inte är möjligt att uppnå reliabilitet i detta avseende.

Ett sätt att öka reliabiliteten i en kvalitativ undersökning är att i presentationen av undersökningen anänvda sig av direkta utsagor från intervjupersonerna, istället för att med egna formuleringar återge vad som sades (Silverman 2001). Silverman hävdar att användandet av "low inference descriptors" (s 228, 2001), är det bästa sättet att stärka reliabiliteten i kvalitativa undersökningar. Användandet av low inference descriptors innebär att man försöker föra in så mycket som möjligt av intervjupersonernas egna formuleringar och uttalanden, utan att processa dessa genom sina egna tolkningar och den egna förståelsen (Silverman 2001). Att ta med de frågor som ligger bakom intervjupersonens uttalanden är också ett sätt att använda low inference descriptors (Silverman 2001). Samtidigt måste detta vägas mot att göra rapporten läslig och intressant. Detta förlägger också en stor del av arbetet med att öka reliabiliteten i en undersökning till själva rapportskrivandet. Vi har i viss mån försökt inkludera low inference descriptors, exempelvis genom att ta med en del av de frågor som intervjupersonen svarade på i sitt uttalande. Detta är också ett sätt att utförligt beskriva hur vi faktiskt gått till väga. Kanske hade detta kunnat göras i ännu högre grad, men vi har vägt detta mot rapportens läslighet, samt mot att försöka tydliggöra hur resultatet är relaterat till vårt övergripande syfte. Ibland tycker vi dock att det är viktigare att, för att visa hur svaren kom till, försöka presentera det sammanhang i vilket intervjupersonens utsaga gjordes. Att presentera frågan eller kommentaren som "ledde till" intervjupersonens utsaga, kan ge sken av att visa vad som verkligen var vad intervjupersonen ville åt, men utsagan kanske egentligen snarare ska ses i ett större sammanhang. Det är naturligtvis omöjligt att återge hela det sammanhang och alla kommentarer och frågor utifrån vilken intervjupersonens utsaga gjordes. Avvägningar måste hela tiden göras åt olika håll, men sammantaget kan ändå reliabiliteten ifrågasättas ur detta perspektiv.

Eftersom vi har varit två personer, har vi också kunnat diskutera hur vi tolkar intervjupersonernas svar. Enligt Silverman kan man öka reliabiliteten genom att man jämför analysen med åtminstone en annan person (2001). Det kan naturligtvis vara så att man missar i vilket sammanhang ett visst uttalande görs från en intervjuperson, både under intervjutillfället och när man i efterhand exempelvis lyssnar på inspelningen. Eftersom vi varit två har vi haft möjlighet att komplettera varandras förståelse; vi har ibland kunnat påtala för varandra att ett visst uttalande gjordes på tal om en viss företeelse, vilket den ena av oss kanske missade under intervjutillfället. Ändå har vi oundvikligen i vissa fall feltolkat intervjupersonernas intentioner med uttalanden, då det är närmast omöjligt att hela tiden låta intervjupersonerna klargöra uttalanden. Vi har också varit intresserade av att nå aspekter som inte alltid är helt reflekterade, vilket innebär att det kanske inte alltid är möjligt att helt och hållet klargöra vad intervjupersonen "egentligen" tycker.

6.8 Validitet

Validitet handlar om att mäta det man utifrån undersökningens syfte vill mäta (Larsson 2005). Ett sätt att se på validitet inom kvalitativ forskning, är att hävda att det inte är möjligt att uppnå validitet då utgångspunkten är subjektiva tolkningar (Kvale 1997). En möjlig utväg ur detta är att specifikt definiera validitet för de förhållanden och syften som gäller för kvalitativa undersökningar. Kvale diskuterar validitet för kvalitativa studier och för resonemang som rör sig från ett sökande efter absolut kunskap, mot en kunskap som är försvarbar där han utifrån detta introducerar begreppet hantverksskicklighet (1997). Utifrån detta handlar det om att hitta de aspekter av undersökningen som kan ge invaliditet och försöka hantera dessa, att i så hög utsträckning som möjligt försöka falsifiera de slutsatser man gör.

Enligt Kvale måste validitet ses på olika vis beroende på om man ser intervjupersonerna som sägandes något sant eller falskt om den omgärdande verkligheten, eller om man ser intervjupersonerna som sägandes något om sin relation till omvärlden (1997). I det andra fallet kan man få validitet i undersökningen även intervjupersonerna exempelvis hävdar att de utgår från riktlinjer trots att man via triangulering kommer fram till att det inte finns några riktlinjer att utgå ifrån. Det kan ändå finnas validitet i detta fall, eftersom man kan nå kunskap om relationen mellan intervjupersonen och det sammanhang i vilket denne verkar (Kvale 1997). I vårt fall kan man framför allt tala om validitet utifrån detta relationella perspektiv.

Kvale hänför också validitet till kontrollerandet av att man inte övergått till att tolka materialet utifrån det man vill ha fram, och att man hela tiden kontrollerar genom att anta ett kritiskt förhållningssätt till tolkningar och analyser, samt presenterar de utgångspunkter och perspektiv som ligger till grund för undersökning och analys (1997). Vi har utifrån detta försökt att reflektera och för oss själv klargöra det perspektiv vi använder oss av i studien och försökt att så väl som möjligt presentera detta i denna rapport.

Kvale menar också att man kan öka validiteten genom att hela tiden ifrågasätta (1997). En aspekt av detta resonemang verkar vara att man måste ifrågasätta vad man verkligen vill veta för att kunna uppnå validitet (1997). Vi har försökt att genomgående sitta ner och reflektera kring och fastställa syftet med undersökningen. Kvale menar också teoretiserandet är en nödvändig del av validering (1997). Man måste ha en teoretisk ram och förståelse av det fenomen man vill undersöka för att kunna eftersträva giltig kunskap. För vår del har den teoretiska ramen varit central genom hela undersökningsprocessen.

Silverman menar att man inte kan garantera validitet genom att återföra resultat och tolkningar till intervjupersoner för att klargöra; det kan ofta vara så att man utifrån undersökningen har syften och perspektiv som gör att klargöranden i viss mån måste ligga i händerna på de som utför undersökningen (2001). Naturligtvis finns det en poäng med att klargöra och förstå vad intervjupersonen säger; att inhämta kunskap från intervjupersonerna är en primär del av undersökningen, men man kan tänka sig att ett första uttalande ger ett större mått av insikt, är mera giltigt, utifrån syftet än det uttalande man får när man återför till intervjupersonen och försöker få ett klargörande. Ett första uttalande om exempelvis en handlingsstrategi kan alltså vara mer belysande och giltigt än ett uppföljande uttalande där man försöker klargöra detta. Detta gäller även för analysen, där man i ännu högre grad har för undersökningen specifika syften som inte uttömmande går att förklara för intervjupersonen. Då man inte på detta vis enkelt kan validera för kvalitativa undersökningar, blir man snarast hänvisad till Kvaless hantverksskicklighet (1997).

Ett annat sätt att uppnå validitet är enligt Silverman att börja med ett relativt litet avsnitt och utifrån detta få en ingång och ett perspektiv, som man senare kan använda för att få en förståelse av övrig data (2001). Vi har i viss mån arbetat utifrån denna strategi, då vi exempelvis hittat en viss typ av förhållningssätt till riktlinjer som vi försökt renodla och därefter tittat på vad vi fått fram för data som kan relateras till denna aspekt. En annan strategi som Silverman för fram är det han benämner "deviant- case analysis" (2001). Det innebär att man tar in svar som avviker från ens teser och försöker analysera även dessa. De avvikande fallen är inte i sig sådana avvikande, utan avvikande just från ett analysperspektiv. Om man behandlar all data som är relevant för exempelvis en viss kategori, kan man uppnå hög validitet även i kvalitativa undersökningar. Genom att ta hänsyn till alla fall, kan man totalt ge en rättvisande bild av det fenomen man vill undersöka, där de avvikande fallen tas med in för en övergripande förståelse. Ett problem här är att det är svårt att få med all data och alla avvikande fall (Silverman 2001). Vi har försökt att gå igenom de avvikande fall som vi hittat utifrån de perspektiv vi med tiden formulerat, för att få en total och övergripande förståelse av intervjupersonernas. Exempelvis i fallet riktlinjer och hur man förhåller sig till dessa, har vi försökt att få en så nyanserad bild av detta genom att ta med alla olika förhållningssätt som presenteras och bygga vår förståelse av detta på samtliga svar.

Det kan också vara värt att när man diskuterar validitet fråga sig vad verkligheten som återges består i - ligger den i berättelsen som ges personal sinsemellan, eller ligger den i det intervjupersonen säger till intervjuaren. Kanske kan man istället säga att alla dessa perspektiv talar om något om hur man ser på

ett visst fenomen, men det finns ingen riktig essens man kan få tag på (Silverman 2001). Vi diskuterar också aspekter som berör validitet i avsnittet metodologiska reflektioner.

6.9 Generaliserbarhet

Generaliserbarhet handlar om i vilken utsträckning resultatet för undersökningen ger kunskap om andra fall, om man kan överföra undersökningens resultat till andra sammanhang (Kvale 1997). Det är naturligtvis svårt att säga i vilken utsträckning detta resultat går att generaliseras. Vi har genomfört ett fåtal intervjuer, där vi inte heller gjort urvalet utifrån typiska fall, utan snarare utifrån tillgänglighet. Detta innebär att man i detta fall får begränsa sig till "att göra försiktiga uttalanden om huruvida resultaten kan vara tillämpbara på situationer som uppvisar liknande men inte exakt samma förhållanden" (s118 Larsson 2005). Man kan tänka sig att det finns gemensamma problemformuleringar och handlingsstrategier på andra håll, men att dessa blir specifika utifrån de förhållanden som gäller där. Vissa boenden kanske har väldigt välformulerade riktlinjer, vilket skulle göra delar av våra tolkningar svåra att överföra till dessa förhållanden. Det ligger dock i vårt syfte och vår ansats att vi sökt efter förståelse av det lokala, där begrepp och förståelser i hög grad är sammanhangsberoende. Ambitionen är alltså att förstå vissa specifika sätt att hantera kommunikation med anhöriga, snarare än att få en överblick hur man kommunicerar med anhöriga på svenska LSS-boenden. Den generaliserbarhet vi här tänker oss ligger på ett teoretiskt eller analytiskt plan, där vi inte utifrån empirin kan generalisera. Eftersom vi tänker oss att det varken är möjligt eller har varit fokus för vår undersökning att hitta essensen i kontakt med anhöriga vid LSS-boenden, utan främst hur man i vissa sammanhang faktiskt går till väga och skapar kommunikation och de utgångspunkter för denna som finns, blir generalisering svår att genomföra.

6.10 Etiska överväganden

Informerat samtycke

Detta innebär att man förklarar undersökningens syfte och eventuella positiva och negativa aspekter av att delta (Kvale 1997). Här ingår också att det finns en frivillighet i deltagandet och att intervjupersonen kan välja att avsluta när denne vill. Vi informerade samtliga intervjupersoner om syftet med uppsatsen och intervjuförfarandet, i vilket ingick att vi spelade in intervjuerna med en bandspelare. Samtliga intervjupersoner accepterade dessa villkor.

Konfidentialitet

“Konfidentialitet i forskning betyder att privata data som identifierar undersökningspersonerna inte kommer att redovisas” skriver Kvale (s 109 1997). I vår presentation av materialet har vi inte haft något behov av att ge utförlig information om intervjupersonernas bakgrund, arbetsplats eller andra egenskaper utifrån vilka man skulle kunna identifiera dem.

Kvale påtalar också, i samband med diskussionen kring etiska ställningstaganden, att det finns en risk för det han kallar en expertifiering, där de som intervjuar sitter på en tolkningsmakt och där intervjupersonerna i stor utsträckning hamnar i händerna på dem som undersöker (1997). Även om intervjupersonen försöker ge sitt perspektiv, är det så att intervjuarna är de som tolkar och analyserar det sagda och det är intervjuarna som så att säga har det sista ordet; det är de som presenterar alltihop i någon form av rapport. I vår rapport försöker vi få med det halvt medvetna, halvt omedvetna i kommunikation med anhöriga, vilket öppnar för möjligheten att det vi tolkar in i det som sägs snarast kommer från vår teoretiska förståelse. Tanken är ju att man när det gäller kvalitativa intervjuer ska försöka tränga in i intervjupersonernas livsvärld, men det kan vara så att man snarare utgår från den egna teoretiska förståelsen och så att säga inte släpper in den mening som intervjupersonerna själva tillskriver olika företeelser Kvale 1997). Detta blir kanske framförallt ett dilemma när man som vi har en tydligt teoretisk ansats och där ett rapportering av intervjupersonernas livsvärld inte ses som det primära.

6.11 Metodologiska reflektioner

Det finns ett problem med att presentera enbart vissa utdrag ur intervjuerna, där dessa får styrka analysen (Silverman 2001). Större delen av materialet presenteras överhuvudtaget inte, vilket gör att man som läsare inte har möjlighet att utifrån detta hitta alternativa analyser och tolkningar (Silverman 2001). Frågan är hur pass väl man kan hävda att enstaka uttalanden verkligen representerar intervjupersonernas åsikter eller representerar en ännu större grupp personer. Det verkar dock märkligt att helt och hållet förkasta undersökningar som främst är förståelseorienterade. Det verkar rimligt att hävda att man bedriver vetenskap, även om man inte gör det på ett mer naturvetenskapligt orienterat sätt. Givetvis måste det finnas krav för att man ska kunna hävda att man sysslar med vetenskap, men det borde finnas utrymme för olika utformning av dessa krav beroende på vad man vill studera (Silverman 2001). Vi tänker oss också att mening är socialt konstruerad, relationell och sammanhangsberoende, istället för substantiell där möjligheten finns att utvinna den verkliga meningen (Kvale 1997). Detta innebär inte att vi inte tror att vi kan ha missförstått vad intervjupersonen försökte säga, eller att det inte skulle finnas tolkningar som ligger närmare eller längre ifrån vad som sades.

På samma gång kanske det inte är eftersträvansvärt att utföra en undersökning enbart för att återge de upplevelser som exempelvis personalen på ett LSS-boende berättar om, där väldigt öppna frågor används för att intervjupersonerna verkligen ska få ge deras perspektiv (Silverman 2001). Kanske behöver man heller inte välja mellan att genom exempelvis triangulering försöka "fastställa" att berättelser verkligen stämmer, eller att helt och hållet bara återge de upplevelser som intervjupersonerna berättar om; enligt Silverman kan man se berättelser som berättandes något om de lokala förhållanden under vilka man verkar eller om de offentliga symboler och betydelser intervjupersonerna tillskriver fenomen. Att exempelvis triangulera för att försöka etablera om intervjupersonerna verkligen har riktlinjer att utgå ifrån, kan ge betydligt mindre än att försöka förstå hur intervjupersonen uppfattar riktlinjerna och integrerar detta i arbetet. En möjlig väg är alltså att försöka se mönster och linjer i det intervjupersonerna säger (Silverman 2001).

Silverman menar att man måste röra sig från att bara rapportera individers olika perspektiv, till att försöka reflektera över vad dessa perspektiv kan säga oss om hur det gemensamt socialt skapade påverkar oss och hur vi samtidigt skapar och påverkar detta sociala. Vi har använt oss av individers perspektiv, återgett dessa och delvis tagit deras förklaringar som utgångspunkt för analys, men har samtidigt försökt att röra oss ifrån att på ett enkelt sätt enbart återge dessa.

Att direkt använda en intervjupersons perspektiv som en förklaring innebär om man drar det till sin spets att sunt förnuft görs till forskning; men forskning är tänkt att tillföra något (Silverman 2001). För att dra detta till sin spets kan man som Silverman relatera till Wittgensteins språkspel och att en utsaga inte kan vara en direkt återgivning av en inre upplevelse, utan är en del av ett språkspel som existerar mellan människor (2001). En förståelse av ett visst perspektiv måste då gå via förståelsen av språkspelen och av de gemensamma symboler som konstrueras i sociala sammanhang. Detta är inte en utgångspunkt i vår undersökning, men utgör intressanta resonemang att föra kring undersökningen och hur man kan tänka kring förståelsen av individuella perspektiv. För att följa Silverman hade vi antagligen behövt intressera oss mer för metaperspektivet och frågat oss vad det säger om intervjupersonerna konstruerar berättelser på det vis som de gör. Vårt perspektiv, där teorin är framträdande, skiljer sig också ifrån tanken på att allt bara kan förstås utifrån språkspel, då vi tänker oss att det hela tiden finns en individuell förståelse av det gemensamma; en symbol eller en social identitet förstås alltid av en individ på ett delvis privat sätt (Troost & Levin 1996).

När det gäller de teman vi presenterar resultat och analys under, är det också möjligt att dra den

parallell Silverman drar till Saussurs lingvistiska resonemang. Man kan bara hitta meningen eller identiteten för ett visst fenomen eller en viss företeelse om man sätter det i relation till annat (Silverman 2001). Enligt detta kan man inte isolera ett element och studera just detta, utan måste se på hur detta element är relaterat till andra element. Vi har i hög grad försökt att relatera våra olika teman och resonemang till varandra, för att genom att peka på hur olika element är relaterade till varandra ringa in meningen för de enskilda elementen.

Det viktiga i en kvalitativ undersökning behöver inte nödvändigtvis vara att ta reda på om en utsaga stämmer exakt mot verkligheten, eller om vi på ett direkt sätt lyckas återge upplevelsen, utan att tränga in i dessa lokala förhållanden (Silverman 2001). Genom att göra det kan man få en inblick i hur roller formeras och hur man förstår olika företeelser bland intervjupersonerna i just det sammanhang där de skapas (Silverman 2001). Tanken är här att man i sin undersökning inte ska leta efter färdigt uppställda dysfunktionella arbetssätt, utan snarare försöka förstå på vilka sätt arbetssätten faktiskt är funktionella; hur roller och kommunikation formeras på ett förmodat funktionellt sätt i just det sammanhanget (Silverman 2001). Tanken är här också att det hela tiden finns förklaringar till varför människor handlar på vissa sätt och att man utifrån situationen kan förstå detta; intervjupersonerna tänks ha en uppsättning skäl för handlingarna utifrån situationen som de kanske inte på ett direkt sätt kan återge om man frågar dem uttryckligt (Silverman 2001). Förståelsen för utgångspunkter som inte alltid är formulerbara blir då viktigare än att söka efter hur roller "egentligen" ser ut. Detta går också väl ihop med symbolisk interaktionism som teoretisk utgångspunkt, där det perspektivet och definitioner av situationer är centralt. Det blir mer intressant att söka efter de utgångspunkter man verkar ha, än att söka fastställa vilken betydelse en viss term verkligen har. Det är hur termen uppfattas av personer i vissa sammanhang, snarare än hur den verkligen uppfattas som blir det väsentliga.

Detta är alltså delvis bara möjliga sätt att resonera kring kvalitativ metod och inte direkt något absolut rättfärdigande av vårt metodval. I vilken mån vi tillfredsställer Silvermans krav är inte helt lätt att säga, men det är åtminstone ett sätt att få perspektiv på den undersökning vi genomfört. Vi inser också att våra frågeställningar såväl som det vi lägger märke till är formade av de teoretiska ingångar vi har, samt överhuvudtaget den förförståelse vi har, men utgår samtidigt från att det är omöjligt att undersöka någonting utan utgångspunkter (Silverman 2001). Det krävs ett perspektiv; perspektivet är en startpunkt och i sig inte något problem. Att använda symbolisk interaktionism får, kanske mer än användandet av de flesta andra teorier, inflytande över hela undersökningsprocessen, då snarast är ett övergripande perspektiv på världen och mänsklig interaktion. Silverman menar att man till och med

kan se den symboliska interaktionismen som en kvalitativ undersökningsmetod (2001).

Vi tror att det finns en poäng i att i enlighet med Silverman röra sig bort från att försöka hitta essenser och substantiella värden och att istället försöka ta reda på hur exempelvis kommunikation i ett visst sammanhang, i vardagliga situationer ser ut (2001). Tanken är här att man aldrig kan hitta den stora meningen i något, utan att man måste söka efter förståelse av betydelser i ett visst sammanhang där fenomenet skapas, upprätthålls och förändras (Silverman 2001). Detta är också i linje med den symbolisk interaktionistiska tanken om att man inte kan hitta essensen i sociala strukturer, utan måste se hur de skapas i situationer med social interaktion (Denzin 1992).

7. RESULTAT OCH ANALYS

Vårt resultat presenteras i olika teman, där ett av dessa är överordnat och de andra snarast utgör aspekter och nyanserar huvudtemat. Förväntningar, sociala identiteter och roller har utifrån syfte och frågeställningar utvecklats till att bli ett överordnat tema. Riktlinjer, professionalitet och integrerandet av de anhörigas perspektiv är de underordnade teman, vilka vi ser som aspekter som ger en utökad förståelse för huvudtemat. Dessa underordnade teman innehåller givetvis i sig intressanta resultat, som med större utrymme skulle kunna utvecklas och presenteras fristående, men för att tydliggöra och få struktur på uppsatsen har vi valt att formulera ett huvudsyfte där vi ser de övriga teman som delar av detta. Alla teman har på så vis med varandra att göra och går inte enkelt att skilja från varandra, men uppdelningen är inte godtycklig, utan är ett led i att försöka tydliggöra resultatet utifrån syftet.

En aspekt av förväntningar, sociala identiteter och roller, är de riktlinjer för anhörigkontakten som finns på arbetsplatsen. Förväntningar kan ställas mot individer eller grupper i en viss position i form av formella riktlinjer, exempelvis det som sägs i LSS om varje enskild brukares rätt att utforma en plan utifrån deras egna önskemål.

Vi har även valt ett tema som behandlar kommunikationens form, där vi på ett mer beskrivande sätt lägger fram den form som skapar förutsättningar för kommunikationen.

Ett annat sätt att se på roller, sociala identiteter och förväntningar är att se till graden av professionellt förhållningssätt i jämförelse med mer individuella och personliga arbetssätt, där de olika förhållningssätten skapar olika förutsättningar för kontakten med de anhöriga. En viktig del av detta är skapandet av struktur i arbetet, att vara tydlig med vad personalgruppen står för och känna trygghet i

sin arbetsroll.

Integrerandet av de anhörigas perspektiv handlar inte på ett enkelt sätt om att integrera de anhörigas förväntningar i arbetet, utan om att inta detta perspektiv för att förstå deras utgångspunkter. Det kan vara ett sätt att få en förståelse för de förväntningar som ställs på en, men även ett sätt att förstå hur man själv och ens egna förväntningar uppfattas från i detta fall de anhörigas sida.

Vi ser alltså inte något problem i att dessa underordnade teman går in i varandra; det viktigaste är inte att hålla isär dessa, utan att nyansera och få en utökad förståelse för huvudtemat.

När det gäller analysen utförs den i hög grad utifrån de teoretiska perspektiv vi presenterat i teoriavsnittet. Vi presenterar inte utförligt resonemang kring de teoretiska begreppen i analyserna, utan använder och tillämpar dem utifrån de definitioner och resonemang som förts kring dessa i teoriavsnittet. Som tidigare nämnts ligger rollteorin och den symboliska interaktionismen nära varandra, både i det att man i viss mån teoretiserar om samma fenomen och företeelser, samt att man gör det på ungefär samma vis. Vissa begrepp, som förväntningar, används inom båda teorierna, medan andra begrepp ligger nära varandra. Roller och sociala identiteter är väldigt närbeliggande, men används ändå inte utbytbar i analysen. Skillnaden kan förstås utifrån resonemangen i teoriavsnittet, vilket gör att vi inte går in på detta här. De används överlappande men inte på ett godtyckligt sätt.

Intervjupersonerna från personalgruppen presenteras som P1, P2, P3 och P4, och de från ledningen som L1 och L2. Vi ser ingen anledning att presentera intervjupersonerna närmare utifrån bakgrund, arbetsplats eller liknande och kommer inte i analysen att utgå från några sådana aspekter.

7.1. FÖRVÄNTNINGAR, SOCIALA IDENTITETER OCH ROLLER

I vår undersökning är vi intresserade av de förväntningar som riktas mot personalen från de anhöriga, då detta är en del av det som formar kommunikationen. Kommunikation sker alltid utifrån ett syfte; förväntningar är ett sätt vilket genom detta syfte kommer till uttryck (Charon 2001). Man kan alltså se förväntningar som en av de utgångspunkter som finns för kommunikationen mellan de professionella och anhöriga till brukarna vid LSS-boenden. Förväntningar är också starkt förknippat med roller, då det ofta är utifrån en viss roll som förväntningar riktas mot någon. Förväntningarna från de anhöriga riktade mot personalen avgörs delvis av att personalen befinner sig i en viss roll. Det är dock hela tiden kommunikationsaspekten vi vill åt; det är inte så att vi generellt vill undersöka vad det finns för

förväntningar. Vi intresserar oss under detta tema inte enbart för vad som uttryckligen sägs om förväntningar, utan även om sådant som vi tycker uttrycks på ett mer oreflekterat vis.

Samtliga våra intervjupersoner talar om ett glapp mellan den egna synen på arbetsrollen och de förväntningar de anhöriga har på dem. De uttrycker dock inte detta på samma sätt och det finns skiljelinjer i hur man ser på dessa skillnader. När vi uttryckligt frågat intervjupersonerna om de anser att de anhörigas förväntningar stämmer överens med den egna synen på arbetsrollen, har samtliga svarat nej, även om de uttryckt skillnaderna på olika sätt. Man kan säga att det tydligaste resultatet i vår undersökning, där den största enigheten mellan intervjupersonerna framkommer, är just på detta område.

Det finns skillnader i förhållningssätt till denna insikt; vissa anser att dessa skillnader i förväntningar borde bemötas med en större tydlighet från den egna sidan, medan andra inte ser skillnaden i förväntningar som utgångspunkt för någon särskild typ av handlingsstrategi. Samtliga verkar också anse att skillnaden i förväntningar påverkar kommunikationen parterna emellan negativt.

P2 diskuterar den bild som anhöriga har av deras arbete mer generellt. P2 ser det som att det ofta finns en grundläggande skillnad i synen på vad personalen har för uppgift, där de anhöriga inte sällan ser det som att de snarast är någon sorts servicepersonal. På nedanstående fråga svarade P2 på följande vis:

Tycker du att anhöriga generellt har en bra bild över vad ni håller på med?

"Nej det kan bli bättre, det är väldigt olika. Det har nog brustit i det ibland. Just vad vi i personalen har för rättigheter och skyldigheter, att vi ställer krav, att vi inte är vårdpersonal som är här för att serva dom och laga mat och städa, det kan man bli tydligare med."

P2 diskuterar också problematiken med krav från anhöriga som i någon mån är helt oförenliga med det arbetssätt man har, eller helt enkelt orimliga på något annat sätt. Det handlar alltså om förväntningar som man utifrån sin roll inte anser att man kan tillfredsställa.

P1 uttrycker att det finns en skillnad i förväntningarna från anhöriga och den egna synen på arbetsrollen:

"Vissa föräldrar tror att barnen kommer till ett hem där man vårdar och så... Men vi jobbar ju för att individerna ska bli så självständiga som möjligt, och det kan ibland uppfattas som ganska hårt och krävande."

P1 ser det alltså som att det finns förväntningar från de anhöriga, i vissa fall, att det är ett vårdhem med allt vad detta innebär i förväntningar. P1 uttrycker dock att det ofta är så att förväntningarna från de anhöriga stämmer överens med den egna synen på arbetsrollen, men att det i vissa fall finns skillnader. P2 ser det som att förväntningarna från de anhöriga oftare än inte stämmer överens med den egna synen, men att det finns fall då de skiljer sig. Även P3 uttrycker att det i vissa fall finns förväntningar som inte överensstämmer med den egna synen på arbetsrollen:

"Vissa förväntar sig full uppmärksamhet, och kan bli besvikna när de märker att det inte fungerar så. Jag kan ibland förstå när anhöriga blir besvikna, vi har ju ett ansvar att ta hand om barnet... och när man misslyckas med detta känns det ju inte bra."

Enhetscheferna uttrycker också skillnader i förväntningarna från de anhöriga och den egna synen på personalens arbetsroll. L1 uttrycker det på följande vis som svar på nedanstående fråga:

Känner du att de anhörigas förväntningar på personalen stämmer överens med dina förväntningar?

"Nej, definitivt inte. De anhörigas önskan är att personalen ska vara deras förlängda arm, och det finns ju de som ställer upp på det. Men det också svårt, eftersom att vi har hand om någons barn, och vissa har svårt att se på sitt barn som en egen individ. Då ser de personalen i avseendet att de "ska hålla koll" på barnet. Man har svårt att se att personalen handlar utifrån ett professionellt sätt, att de inte gör saker för att vara elaka. Det kan också vara så att vissa anhöriga känner skuld, och lägger över den på personalen... Den problematiken finns också. "Jag bär skuld för att mitt barn har ett funktionshinder"."

Här uttrycks alltså också skillnader i förväntningarna från de anhöriga och i detta fall enhetschefens syn på personalens arbetsroll.

L2 uttrycker sig på följande vis när det gäller likheter och skillnader mellan de anhörigas förväntningar

och de professionellas syn på arbetsrollen:

"I de fall som de anhöriga har en förväntan på att personalen ska överta, kan det bli väldiga krockar. Vi kan lära oss mycket om en person från föräldrarna, men vi ska inte ersätta dem. I de allra flesta fall går det ändå att ha en dialog och skapa en förståelse för arbetsrollen. De vet vilka krav man kan ställa men också visa förståelse för arbetssättet... Man kan också lätt hamna i en konflikt och försvarsställning..."

I samband med detta ville vi också få fram om man anser att förväntningarna förändras över tid och hur denna förändring i så fall artar sig.

Har den här bilden, föräldrarnas syn på vad som händer på boendet, förändrats över tid?

"Ja det tycker jag att det gör. Många är glada för att barnen blir vuxnare och mer mogna. Det har jag fått höra från föräldrar. Det är positivt."

Genomgående har intervjupersonerna uttryckt att de anhöriga över tid får en bättre inblick i personalens arbetssätt.

P2 säger följande om ett aktuellt fall där de försöker öka föräldrarnas förståelse för arbetssättet:

"I det här fallet ska ledningen möta anhöriga, och vi vill också få till ett möte med de anhöriga. Få dem att förstå att de förstör när de tar över vår roll, att vi jobbar för att deras barn ska bli självständiga."

Det verkar uppenbart att man i kommunikationen måste ha som utgångspunkt att de anhöriga och de professionella befinner sig i olika positioner, som oundvikligen skapar olika förväntningar. En stor anledning till att det uppstår missförstånd mellan professionella och anhöriga, är deras skilda världsbilder (Marshak, Seligman, Prezant 1999). Vi tror att en ökad medvetenhet om de olika positionerna och de olika förväntningarna som är knutna till detta, skulle kunna skapa en grund för en mer välfungerande kommunikation.

Ett grundproblem är hur man ska öka de anhörigas medvetenhet för de arbetssätt som används vid boendena. Vi har i intervjupersonernas svar hittat två olika handlingsstrategier för att öka de anhörigas medvetenhet om arbetssättet. En strategi går ut på att genom gemensamma arbetssätt och en tydlig struktur försöka förmedla en trygghet åt de anhöriga, utan att direkt försöka förklara arbetssättet. Den andra handlingsstrategin går ut på att man just ska försöka diskutera med de anhöriga och mer direkt försöka förklara utgångspunkterna för arbetssättet. Även för den andra handlingsstrategin gäller att det måste finnas en gemensamhet i sättet att uttrycka sig.

De positioner man som anhörig respektive professionell befinner sig kan alltså i en mening inte närma sig varandra och bli mer lika, medan förståelsen för varandras utgångspunkter kan närma sig varandra.

Ett sätt att förklara skillnaderna i förväntningar är genom att använda det rollteoretiska oklarhetsbegreppet i Lennér & Thylefors bemärkelse (2005). Det gäller i hög grad för LSS-boenden och personalen som arbetar vid dessa, att deras arbetssätt och arbetsroller förändrats. Även om dessa förändringar är begripliga och klara internt för de professionella, innebär det inte att denna tydlighet finns utåt. Det är möjligt att man förleds att tro att interna klaganden blir förståeliga även utåt, när det i själva verket krävs någon typ av kommunikation för detta. Exempel på detta är när nya yrkesbegrepp tas i bruk; i fallet LSS-boenden har beteckningar som boendepedagog, habiliteringspedagog och habiliteringspersonal börjat användas. Det är inte säkert att anhöriga förstår vad dessa begrepp innebär, även om man internt ägnat mycket tid åt att definiera vad man utifrån dessa positioner ska göra. Dessa yrkesbeteckningar kan vara betydelsefulla för de professionella i strävan efter nya arbetssätt, men kanske inte direkt förmedlar en sådan förändring utåt.

Yrkesrollen, exempelvis som habiliteringspersonal, kan också ses som ett socialt objekt som de professionella utgår ifrån. Vad som ingår i detta har alltså vuxit fram genom social interaktion (Trost & Levin 1996, Charon 2001). Det är dock bara ena parten i interaktionen som i vissa fall utgår ifrån en förståelse av detta sociala objekt i interaktionen. Det finns inte någon gemensam förståelse av detta sociala objekt. Sociala objekt får sin betydelse genom handlingsstrategier; det blir förståeligt för personalen vad det sociala objektet habiliteringspersonal innebär utifrån vad man ser som sin arbetsuppgift. Det finns också en relativt gemensam förståelse av detta sociala objekt från personalens sida. Det kan dock vara svårt att förmedla betydelsen av detta sociala objekt för en annan part, i detta fall de anhöriga, som har helt andra typer av utgångspunkter och handlingsstrategier. LSS är ett annat socialt objekt, liksom boendet i sig. Betydelseerna för dessa sociala objekt kommer också utifrån social

interaktion, samt utifrån ett handlings- och användningsperspektiv. Om man inte har samma användning och handlingsperspektiv, kan det dock vara svårt att förmedla vad dessa sociala objekt innebär, eller den egna förståelsen av dessa sociala objekt. Detta borde dock inte vara en omöjlighet och vi ser det som en utmaning och viktig uppgift att försöka förmedla innebörden av dessa sociala objekt till de anhöriga. Detta skulle öka utsikterna för en mer välfungerande kommunikation. Detta innebär dock inte att positionerna, som anhörig respektive professionell, förändras. Vi tänker oss att man kan ha en gemensam förståelse av dessa sociala objekt, men ändå ha kvar de olika positionerna. En genväg är att inte förmedla betydelsen av dessa sociala objekt, genom att istället närma sig de anhöriga positionsmässigt. Detta verkar dock inte vara en önskvärd utväg, vilket också samtliga intervjupersoner uttrycker.

Det finns dock en risk i detta; att ha samma förståelse av sociala objekt innebär i någon mån att man börjar använda samma språk. Närmandet kan också göras genom att de professionella tillägnar sig de anhörigas sociala objekt. Vi har dock inte undersökt vad de anhöriga har för utgångspunkter och sociala objekt; vi kan bara se till de professionellas varseblivning av dessa sociala objekt. Ett gemensamt språk kan dock innebära att perspektivspecifik kunskap går förlorad. Man kan kanske uttrycka det som att det ligger kunskap i en viss förståelse av sociala objekt (oförståelse av?) och definitioner av situationer. Om man börjar använda ett nytt språk med nya förståelsen av sociala objekt och kanske helt nya sociala objekt, finns risken att kunskap och erfarenhet behäftade med dessa perspektiv går förlorade.

Man kan tycka att en lösning på detta skulle vara att de professionella anpassar sig till den definition som de anhöriga har och på detta sätt möjliggöra en gemensam utgångspunkt. Detta kan kanske vara frestande, men innebär samtidigt att man även i framtiden måste utgå ifrån denna sociala identitet för att kommunikationen ska fungera, vilket inte är önskvärt. En annan lösning är då att försöka omförhandla identiteten så att även den anhörige utgår ifrån den professionelles identitet som just professionell.

Ytterligare en handlingsstrategi är att man tonar ned behovet av en välfungerande kommunikation, i alla fall som något med hög prioritet. Man ser då istället att man i huvudsak har ett ansvar mot brukaren och att kommunikationen med de anhöriga får komma i andra hand. De får utgå ifrån vilken social identitet de vill, de professionella kommer att utgå ifrån denna identitet ändå, även om definitionerna av situationen blir olika och kommunikationen fungerar sämre. Denna strategi kan dock kombineras med en tro på att man genom att ha en tydlig struktur och ett gemensamt arbetssätt, kommer att i viss

mån förmedla de utgångspunkter man har, vilket med tid kommer att medföra att de anhöriga utgår ifrån en social identitet för de professionella som liknar den som de professionella själva utgår ifrån.

En annan handlingsstrategi går ut på att gå in i diskussioner och försöka att mer direkt förmedla hur man ser på sin sociala identitet, samt hur man överhuvudtaget definierar sin situation. Hur väl en sådan strategi fungerar beror på hur väl man lyckas förmedla det arbetssätt och de strategier man använder sig av.

Problemet som vi ser är att det kan vara svårt att förmedla det egna perspektivet om sociala objekt och symboler inte tolkas på liknande sätt. Eftersom många av de definitioner av sociala objekt och symboler vi har i stor utsträckning ligger relativt omedvetet, kan det vara svårt att veta vilka delar man måste förklara (Charon 2001). Intervjupersonerna uppger också att man i många fall inte lyckas förmedla de utgångspunkter man själva har; man känner att de anhöriga har kvar sina definitioner av situationen, vilket gör det svårt att kommunicera.

Det kan vara lättare att förstå och hantera vissa typer av handlingar som kan kännas kyliga och icke medmänskliga, om man är medveten om att handlingarna utgår ifrån rollkonflikter och rollosäkerhet än om det tolkas personligt (Payne 2002). Att i någon mån tydliggöra att roller och positioner är olika, kan kanske medföra att handlingarna inte uppfattas som kyligt, utan som en naturlig och nödvändig del av en specifik roll. Detta gäller även för den professionelle och dennes förståelse av sig själv; det kan vara lättare att själv utgå ifrån ett professionellt förhållningssätt och bete sig med en viss distans till en anhörige, om man klargjort sin egen position och roll och de förväntningar som utifrån detta ställs.

7.2. KOMMUNIKATIONENS FORM

Formen för mötena och kommunikationen, tänker vi oss, sätter ramar för kommunikationen överhuvudtaget. Hela vår undersökning är fokuserad på en sammanhangsinriktad förståelse av hur kommunikation med anhöriga blir till, vilket innebär att formen för kommunikation blir en viktig ingång för en mer detaljerad förståelse. Vi är inte intresserade av att ge en specifik bild av antalet träffar i genomsnitt, utan snarare att få en övergripande bild över omständigheterna kring anhörigkontakten. Vi tänker oss här också att man genom att fråga hur, kan få en inblick i varför man gör som man gör.

De flesta uttrycker att mötena med de anhöriga sker i samband med att problem uppstår. Det betyder

inte att det inte finns väl fungerande kommunikation, men ofta interagerar man i samband med att det uppstått någon typ av problem. Samtliga intervjupersoner menar också att det finns utrymme för personlighet att träda in och att det i viss utsträckning är riktigt. Det måste finnas utrymme för en personlig prägel på kommunikationen med anhöriga, annars tar man inte vara på den kapacitet och kunskap man har. De flesta intervjupersoner uttrycker att mycket av problemen i kommunikationen bottnar i att de anhöriga inte har samma förståelse av arbetsmodellen man har vid boendena. En huvudfråga som betonas är huruvida det är möjligt att förklara hur man arbetar direkt, eller om den bästa möjliga vägen är att kommunicera arbetsmodellen genom att ha en tydlig struktur på arbetet.

Intentionen är för vissa av intervjupersonerna att så lite kontakt som möjligt med de anhöriga är den ideala formen. Naturligt blir då att kontakt och kommunikation främst sker när det föreligger någon typ av problem. L2 använder sig av en form med ett flertal pedagoger som kan hålla kontakten med anhöriga:

"Jag tycker att vårt system nu med pedagoger fungerar bra. Om en enhetschef skulle gå in i varje relation skulle det förmodligen inte fungera. Därför har vi flera pedagoger, som kan ha bra kontakt med de anhöriga"

L1:

Vad tycker du om det, att ni oftast ses för att tala om problem som uppstått?

"Det är naturligt, min intention är ju så lite kontakt som möjligt eftersom det är myndiga personer vi jobbar med. För min del är det viktigt att låta brukaren vara en självständig individ, det är mitt stora mål. Det vi i övrigt kan göra är att försöka få en struktur i arbetet och på så vis förmedla vad vi gör och skapa en trygghet för de anhöriga. Det fungerar inte att hela tiden förklara för de anhöriga vad vi gör och varför vi gör det. Att gå in i diskussioner kan tvärtom ge en spridd bild av vad vi gör och skapa en otrygghet."

P4 menar att kontakten till övervägande del är oplanerade och spontana:

"Möten med anhöriga är dels planerade vid möten, men oftast sker det spontant. Anhöriga söker upp oss och påpekar eller klagar på något vi gör, och då får vi försöka förklara"

Samtliga intervjupersoner uttrycker att de flesta möten med anhöriga sker när problem uppstått. Vissa

menar att detta är naturligt och oundvikligt, medan andra skulle önska att kommunikationen oftare kunde ske från en mer neutral utgångspunkt.

I resultatet framkom också vikten av hur man presenterar arbetssätten. Det finns skiljelinjer kring huruvida man aktivt ska försöka presentera och förklara arbetsmodellen för de anhöriga, att gå in i diskussion, eller om man ska försöka att genom strukturerat arbetet indirekt kommunicera arbetsmodellen. Dessa strategier har vi framförallt funnit i intervjupersonerna från ledningens svar, men det finns även tendenser till detta i vissa svar från personalen.

7.3. RIKTLINJER OCH GEMENSAM HÅLLNING

De enda riktlinjer ledningen har är det som står i LSS, sedan bestämmer de tillsammans med kollegor och personal vilka behov som ska tillgodoses. Eftersom brukarna är myndiga personer är ledningens intentioner att ha så liten kontakt som möjligt med de anhöriga. Till personalen ger L1 ofta riktlinjer om hur anhörigkontakten bör skötas:

“Jag säger att det viktigaste är att de inte ska gå in i diskussioner. Detta gäller när man inte har några tydliga svar. Eftersom anhöriga ofta kritiserar och går in i detaljer, DÅ ska man hänvisa till mig.”

L2 ger uttryck för att det är just de anhöriga som är utgångspunkten för arbetet, men att en gemensam hållning och presentation av vad man gör måste vara en utgångspunkt för arbetet:

“Det är det som kan vara svårt för personalgruppen när en anhörig har jättemycket önskemål om hur vi ska arbeta. Det är ju personen som bor på stället vi jobbar utifrån, mycket bottnar ju i hur vi möter upp och presenterar vårt arbetssätt, målplanerna... Det här gör vi.”

Samtliga i personalen hävdar att de inte har några tydliga riktlinjer att följa, men P1 uttrycker att det är under förändring:

“Det är ett annat tänk numera, andra tankegångar. Det handlar om hur vi ska tackla problem som uppstår, vi är vana att lösa det utan att inblanda chefer och pedagoger. Nu diskuterar vi andra former och är inte riktigt överens. Men det finns inga riktlinjer om hur ofta man bör träffas, förutom habiliteringsträffen med brukaren god man och ledning en gång om året. Alla på boendet har dock

inte det upplägget.”

I exemplet ovan har man alltså börjat diskutera ett gemensamt förhållningssätt för gruppen, även om de inte är riktigt överens. Samtliga personalmedlemmar säger att de har stor frihet att själva utforma anhörigkontakten, men att de även regelbundet diskuterar anhörigfrågor med sina kollegor. P3 uttrycker en önskan om bland annat ökad tydlighet gällande anhörigkontakten:

“Personalen har en gemensam syn på hur man bör arbeta med till exempel föräldrar som är överengagerade. Men det har funnits fall där vi haft olika syn... när vissa tyckt att det varit bra för en förälder att helt släppa taget under en kort tid, medan vissa tycker att brukaren inte är redo för det ännu. Här fick vi komma överens i gruppen om att sluta hjälpa brukaren med sysslor vi visste att han klarade av.”

“Jag tycker att vi borde vara mer styrda och få mer utbildning om hur man bör förhålla sig till anhöriga. Det är något som är väldigt viktigt, men det togs aldrig upp under min utbildning, och det saknas även tydlighet på arbetsplatsen. Man måste även förstå när någon är förbannad, men det blir ofta att man hamnar i försvarsställning, “vi vet ju vad vi gör här”. Det beror lite på vem man jobbar med. Vissa tänker nog att det redan har det klart för sig, “jag vet hur vi ska arbeta här”. ”

P4 uttrycker istället att det finns en risk med att ha riktlinjer att utgå ifrån:

“En bra linje är att vi tar upp frågan på ett möte och frågar sig “vad är privat?”, men man kan inte komma så mycket längre än en definition av vad det är, då blir det krystat. Jag upplever att om man gör en lista, i alla fall om vad som är privat, är det så att för varje sak man skriver ner utelämnar man något. Alla gör ju sin egen tolkning, och situationer kan sedan uppstå där man inte är överens om var gränsen går.”

L2 är också inne på svårigheten med att fastställa exakt hur man ska agera och att det snarare måste finnas en diskussion kring detta, än att man tar “beslut” som får utgöra utgångspunkt för agerandet:

“Men när man väl ansökt om stöd enligt LSS, så finns det egentligen inget som säger att vi ska ta särskild hänsyn till anhöriga, förutom svensk normalitet. Gemensam hållning handlar inte om att

“vi ska tycka så här”.

Riktlinjerna kan oftast ge en så allmän bild att man i själva verket fortfarande helt och hållet utgår ifrån sina egna utgångspunkter. Detta påminner om tanken om ett och samma beslut som i själva verket är två olika beslut (Trost & Levin 1996). Man tänker sig ofta att ett beslut innebär att man har en gemensam förståelse av något, men det är alltid så att ett beslut innebär två beslut intagna från två olika perspektiv. Intervjupersonen uttrycker i citatet ovan att det då kan vara mer fruktbart att inte ha några riktlinjer, utan att hålla en "levande diskussion" där man tar upp specifika situationer. Om riktlinjerna är tillräckligt, eller för, allmänt hållna finns det alltså en risk att det snarast lämnar öppet för vad som helst. Riktlinjer om att bemöta med respekt osv, kan alltså göra att man känner att allting är färdigdiskuterat i frågan, men att man i själva verket inte har avgjort någonting. Det verkar rimligt att anta det finns en sådan risk. Det finns säkerligen en uppsättning sådana symboler som alla på något vis har föreställningar om, men där innehållet i föreställningarna kan skilja avsevärt eller vara så tunna att de inte alls säger något om en specifik situation.

För en personalmedlem kan alltså det gemensamma beslutet att man ska utgå ifrån att man ska utgå ifrån respekt i kontakten med anhöriga innebära en viss handlingsstrategi, medan det för en annan personalmedlem innebär en annan handlingsstrategi. Kanske kan dessa handlingsstrategier förbli fullständigt oförändrade i jämförelse med om man inte haft några riktlinjer överhuvudtaget. En levande diskussion å andra sidan, kan fungera som ett sätt att verkligen förhandla fram handlingsstrategier som är gemensamma, även om förståelser i någon mån alltid kommer att vara individuella (Trost & Levin 1996).

Det verkar rimligt att anta att den definition av situationen som görs av både anhöriga och personal kommer att förändras över tid. Det är inte alls omöjligt att LSS-boenden i någon mån kommer att symbolisera något visst med en gemensam delad betydelse. Överhuvudtaget kan kanske interaktionen förändras just genom att tid får förflyta och den gemensamma förståelsen successivt ändra sig. Som det är nu arbetar man i kommunikationen med en rad olika förståelser kring vad ett LSS-boende innebär. Man behöver inte förklara vad det innebär att gå i en skola för anhöriga till eleven - det finns en gemensam förståelse för vad detta innebär. Med LSS-boenden är det dock annorlunda, det finns inte någon gemensamt etablerad förståelse kring vad detta är och vilken plats anhöriga har i detta. Att sitta ner och förklara vad en skola innebär skulle inte vara lätt. Att förklara innebörden i ett dagis där man är

van att ta om hand sina egna barn skulle säkert inte heller vara lätt, speciellt om den enda betydelsen man la in i detta var någon typ av barnhem. Det är alltså möjligt att de anhöriga på motsvarande vis lägger in bilder av anstalter i förståelsen av vad LSS-boenden är för något. Detta blir också något som personalen måste förhålla sig till. Om de ska anta den andres perspektiv måste de inta ett perspektiv där de på detta sätt förstår vad ett LSS-boende ger för associationer.

Gemensamma betydelser och förståelse av symboler är något som finns tillämpligt och används i interaktion på olika nivåer i det sociala samspelet (Charon 2001). Övergripande betydelseförändringar är naturligtvis mer omfattande och tidskrävande processer som man i det lokala sammanhanget inte på samma vis kan påverka. De flesta av oss har en någorlunda gemensam förståelse av vad en skola innebär och vad de olika handlingarna har för innebörd. Detta är inte något som hela tiden måste förklaras, även om det finns lokala, sammanhangsbundna förståelser av detta. Att förändra den gemensamma förståelsen av vad en skola och de företeelser som kan förknippas med denna, är dock inte möjligt att göra för en enskild individ (Charon 2001). Däremot sker sådana förändringar och har skett, vilket också gör att en förändring kan ske av den gemensamma förståelsen av vad arbetet på boenden för olika typer av handikappade kan förändras. En sådan förändring har naturligtvis skett i viss mån, vilket intervjupersonerna vittnar om. De menar också att de upplever att det finns en generationsskillnad i hur de anhöriga ser på arbetet vid LSS-boenden. Den äldre generationen har en förståelse av arbetet som i högre grad skiljer sig från vad personal och ledning själv förknippar med detta. Detta kan också relateras till Lennér & Thylefors resonemang om att generationskonflikter och rollkonflikter har en tendens att sammanfalla (2005). Roller och förväntningar kommer inte från ingenstans, utan hämtas från det sociala samspelet och de betydelser som övertid här skapas (Charon 2001). De roller och förväntningar som den äldre generationen utgår ifrån i interaktionen är alltså i högre utsträckning hämtade från förhållanden som sträcker sig bakåt i tiden. De kan därmed fortfarande i högre grad ha kvar bilder, samt utgå från sociala objekt med väldigt skild innebörd från den personal och ledning utgår ifrån. I ett längre perspektiv finns det kanske möjlighet att göra LSS-boendet till en symbol som representerar ett visst arbetssätt. Detta skulle kunna tänkas underlätta arbetet genom att alla parter skulle ha en gemensam förståelse som låg relativt nära varandra, vilket skulle underlätta kommunikationen och föra den till att gälla samma sak. Samtidigt kan detta knappast göras till utgångspunkt i det vardagliga arbetet; här är man istället hänvisad till att omförhandla och förändra förståelsen av sociala identiteter och sociala objekt i det lokala sammanhanget.

Man kan fråga sig om det inte finns ett faktiskt svar på frågan "finns det riktlinjer för

anhörigkontakten?”. I detta fall är det dock så att det är intressant att också ta det som utgångspunkt för en diskussion. Finns det eller finns det inte riktlinjer. Det intressanta blir dock att se på vilket sätt man faktiskt för egen del tolkar att det finns riktlinjer och faktiskt utgår ifrån dessa. Detta handlar om definitionen av situationen. Givetvis kan man i många fall ställa frågan om det finns eller inte finns riktlinjer, och på ett enkelt sätt besvara den. LSS ger exempelvis handfasta riktlinjer när det gäller en stor del av arbetet på dessa gruppboenden. I fall som detta är det dock inte lika enkelt att fastställa. Det blir mer intressant att försöka förstå hur olika individer uppfattar det och hur de i så fall integrerar dessa i arbetet. Vi har i undersökningen fått fram olika uppfattningar om huruvida man vill bli mer styrd eller inte. Det finns överhuvudtaget i vårt insamlade material en hel del tankar kring om man bör ha riktlinjer eller snarare utforma och diskutera en gemensam hållning. Det fanns dessutom tydliga skillnader mellan intervjupersonernas åsikter om detta.

I ett längre perspektiv finns det kanske möjlighet att göra LSS-boendet till en symbol som representerar ett visst arbetssätt. Detta skulle kunna tänkas underlätta arbetet genom att alla parter skulle ha en gemensam förståelse som låg relativt nära varandra, vilket skulle underlätta kommunikationen och föra den till att gälla samma sak.

Ytterligare en poäng som kan göras i relation till detta är i vilken utsträckning det är önskvärt att inta gemensamma perspektiv. Vi har tidigare hävdad att det finns ett sätt på vilket man varken kan eller bör närma sig varandra, samtidigt som det finns ett annat sätt på vilket det är önskvärt att närma sig varandra. Det vore önskvärt om de anhöriga kände till vilka sociala identiteter och arbetssätt man utgår ifrån, för att underlätta kommunikationen. Man kan dock fråga sig om det inte finns risker behäftade även med denna typ av närmande. Risken ligger då i att man genom att inta gemensamma perspektiv kommer att tappa värdefull kunskap och erfarenhet som är specifik för de skilda perspektiven.

7.4. PROFESSIONALISM

Detta är en yrkeskategori med en kort historia, och finns inga speciella utbildnings- eller arbetslivserfarenhetskrav för personalen på LSS-boenden. Personalen har olika bakgrund och erfarenheter, samtidigt som själva arbetsuppgifterna ständigt utvecklas och förändras. Boendeformen och arbetssysslorna gör dessutom att personalen i vissa fall lär känna anhöriga väl, vilket kan leda till svåra avvägningar över exempelvis hur personlig och öppen man bör vara. Vi tänker oss också att förhållningssättet till professionalism och personligt/privat är viktigt att förstå för att få en bild av hur

kommunikationen med anhöriga sker. Typen av professionalitet, tänker vi oss, sätter prägel kommunikationen både genom att den styr det sätt på vilket personalen ser på sig själva, men även de anhörigas syn och deras kommunikation. Ett nära förhållningssätt till de anhöriga påverkar alltså antagligen båda parter kommunikation i ett växelspel. Detta tema är relaterat till roller och förväntningar, genom att professionalisering är något som skapar nya roller och förväntningar, vilket gör att resultat och analys för dessa teman inte enkelt går att separera. L1 betonar vikten av en professionell hållning:

“Om man är otydlig i sin professionella arbetsroll speglar ju det sig i hur man sköter sina arbetsuppgifter. Det är ofta också så att man har svårt med den professionella hållningen, det finns exempel på när personal blivit god vän med anhöriga. Man kommer varandra för nära, man har fel hållning i sin relation. Jag kämpar hårt för den professionella hållningen, men det tar lång tid, det är jättesvårt. Det är strukturer som måste brytas upp.”

L2 säger följande:

“Jag tror att var och ens egna förhållanden till sitt egna nätverk spelar roll när man betraktar en barn/förälder relation på så nära håll, och att det kan vara svårt i vissa fall att bortse från sina egna värderingar. Men i de allra flesta fall är personalen ganska överens om hur man ska förhålla sig, man är ganska förstående.”

I anhörigsamtalen har personalen skyldighet att följa sekretessen, och inte dela med sig av information om exempelvis andra brukare. Två av personalmedlemmarna uttrycker att vissa anhöriga har bristande kunskap och förståelse för de regler och bestämmelser som finns. P1 belyser ett exempel på problem som kan uppstå när anhöriga inte är införstådda i boendets regler:

“De boendes sekretess gäller ju egentligen mot föräldrar också, och det kan vara svårt att vara så hård mot föräldrar när de ställer vissa frågor. Vi får till exempel inte släppa in någon i lägenheterna om brukaren inte är hemma. Vi ska ju följa de bestämmelserna, och det gäller ju att alla gör det, annars tycker dom förmodligen att vissa i personalen är trevligare än andra.”

P2 tar upp brister i den professionella hållningen hos personalen:

“Däremot tycker jag att man borde bli bättre på att inte prata om andra boende inför andra. Det finns tydliga bestämmelser om detta, men det är lätt att dras med i att till exempel svara på frågor från en brukare om en annan. Trots att de egentligen inte har med det att göra.”

Samtliga intervjupersoner uppger att de har sett exempel på när professionella haft svårigheter med gränsdragningen mellan personligt och privat. P4 säger att man gemensamt i arbetsgruppen kommit överens om ett förhållningssätt, där man tillåter olika synsätt på gränsdragningen mellan personligt och privat:

“Vissa saker är ju enkla att bestämma om, som med telefonnummer, men frågor som “hur många barn har du?” och där har vi nog satt olika gränser. Jag personligen har inga problem med att säga namn och ålder på mina barn till brukarna, men det är absolut stopp om någon frågar vilken skola de går på, eller vad de gör på sin fritid. Medan andra stoppar tidigare, och inte säger namnet på sina barn. Men där har vi kommit överens om att det inte spelar så stor roll om vi har olika gränsdragningar.”

Ett sätt att förstå de svårigheter som kan uppstå utifrån ett personligt förhållningssätt, är utifrån begreppet individuella roller (Lennéer & Thylefors 2005). Citatet ovan är ett exempel på när personalmedlemmars individuella roller avgör var man drar gränsen, istället för gemensamt utformade arbetsroller. Om individuella behov i personalen leder till att man bortser från arbetsplatsens målsättning, kan det skapa problem för arbetsgruppen. Det kan exempelvis röra sig om en personalmedlems behov av att vara omtyckt blir för stort, finns en risk att man undviker att informera anhöriga om saker man tror att de inte skulle tycka om (Holm 1995).

Samtliga intervjupersoner hade erfarenheter av att professionella hade haft ett i deras tycke alltför personligt förhållningssätt i arbetet. Samtidigt upplever personalmedlemmarna att de i vissa fall i kontakten med de anhöriga, ses på som en “förlängd arm”. Vi tänker oss att strävan ifrån att ses som en förlängd arm, kan försvåras om personalen förhåller sig på ett för personligt sätt gentemot de anhöriga. När man som personalmedlem förhåller sig på ett för personligt sätt, bekräftar man de anhörigas förväntningar om att man i positionen personalmedlem ska bete sig som en förlängd arm. Detta kan leda till att de professionella ser det som att de har kommit de anhöriga närmare, när det i själva verket är så att de anhörigas förståelse för arbetssättet minskat. Kanske kan det finnas ett visst mått av rollambiguitet, vilket innebär att vi inte riktigt är säkra på de förväntningar som är knutna till rollen.

När en sådan oklarhet föreligger, kan det vara särskilt svårt att veta hur man ska bete sig i en viss situation eftersom man känner av krav och förväntningar från olika roller (Payne 2002).

I resultatet framgår att anhörigkontakten nästan uteslutande sker på ett informellt och oförberett sätt. Detta ställer stora krav på boendepersonalen, eftersom det krävs att tar snabba och i vissa fall kanske oreflekterade beslut. Arbetsuppgifternas karaktär består i hög grad av vardagssysslor, där vi tänker oss att det är oundvikligt att man sätter en personlig prägel på utförandet av dem. I de flesta fall innebär detta inget problem, men gäller att hitta en balans mellan gemensam hållning och individuell prägel. Vissa kunskaper kommer bara i uttryck genom personliga arbetssätt. Det kan vara så att viss typ av kunskap/erfarenhet finns tillgänglig i en viss social identitet, men inte i andra. Det kan alltså vara svårt att överföra vissa förhållningssätt/perspektiv/kunskap från en social identitet till en annan. Ett alltför strikt förhållningssätt till arbetsrollen kan göra kunskap/erfarenhet går förlorad. Som Payne för fram kan det inom socialt arbete vara svårt men centralt att skilja mellan förhållningssätt som är personliga och de förväntningar som ställs på en utifrån den professionella rollen (2002).

Utifrån den symboliska interaktionismen svarar vi aldrig direkt mot andras förväntningar eller intentioner, utan mot varseblivningen av dessa intentioner (Trost & Levin 1996 och Charon 2001). Detta innebär alltså att det i detta fall är så att de professionella svarar mot den tolkning av de anhörigas intentioner som de gör.

Kanske kan man tolka det som att det, i och med spontaniteten och vardagligheten i vissa av mötena med de anhöriga, kan vara så att man i vissa situationer inte intar en social identitet som professionell, utan i form av en medmänniska med en relation till brukaren. Även om man normalt i arbetet definierar sig som professionell och exkluderar de anhöriga, kan mötets karaktär göra att man just i det fallet inte identifierar sig som professionell. Det finns en poäng i att faktiskt identifiera sig i den sociala identiteten som professionell, och att därmed exkludera andra grupper; i det här fallet de anhöriga. Att identifiera sig med en viss social identitet innebär alltid ett visst exkluderande av andra (Trost & Levin 1996). Som vi tidigare nämnt ser vi en risk i att alltför fast identifiera sig i den sociala identiteten som professionell, eftersom detta kan innebära att man tappar kunskap och erfarenhet som man har i andra sociala identiteter. Detta beror naturligtvis också på i vilken utsträckning man anser att vissa typer av handlingsstrategier som man i möten utanför den professionella identiteten inte hör hemma i den sociala identiteten som professionell. För detta borde gälla att olika personer har olika förmåga att balansera och integrera utgångspunkter från annan social interaktion med den man anser tillhöra

yrkesidentiteten.

Alla individer har en uppsättning sociala identiteter som blir verksamma i olika situationer (Charon 2001). En individs professionella identitet är antagligen inte verksam i de flesta vardagliga situationer utanför arbetet, men kan kanske bli det i vissa speciella situationer. De sociala identiteterna har inte heller någon beständighet; en del av att se sig som havandes en viss social identitet innebär att man varseblir att andra personer ser en som bärare av denna sociala identitet.

De sociala identiteter som båda parter använder sig av för tillfället, blir avgörande för hur interaktionen och kommunikationen ter sig (Charon 2001). Om man relaterar till den anhörige som en medmänniska med liknande relation till brukaren, kommer interaktion och kommunikation gestalta sig på ett visst sätt. Då en professionell relaterar till den anhörige som en medmänniska, kan detta komma att påverka framtida interaktion mellan andra professionella och den anhörige; den anhörige kommer kanske att förvänta sig en interaktion som bygger på att man har lika social identiteter med gemensamma perspektiv och gemensamma förväntningar. Detta kan alltså göra att det blir svårt att koppla tillbaka till en interaktion som bygger på olika sociala identiteter. Med detta processtänkande kring sociala identiteter som utgångspunkt, kan det vara viktigt att de professionella hela tiden relaterar till de anhöriga utifrån den professionella identiteten. Om de anhöriga vänjer sig vid att bemötas med ett medmänskligt relaterande, kommer de kanske inte att se andra professionella i kraft av denna sociala identitet, även om den professionella själv gör det. Detta kan leda till en dåligt fungerande kommunikation, eftersom det inte blir begripligt för den anhörige vad den professionelle egentligen vill uppnå. Den professionelle kan alltså själv varsebliva sig som professionell, med allt vad denne lägger in i detta, men då den anhörige inte ser den professionelle utifrån denna identitet missförstås dennes intentioner. Identiteten har betydelse för interaktionen bara för den ena parten. Det är naturligtvis inte så att ett medmänskligt relaterande är det enda som kan få denna effekt. Samma effekt kan även fås av att verksamhet och arbetsroller förändras över tid, där dessa klargörs internt men inte nödvändigtvis utåt. Även här kan det vara fallet att den professionelle ser på sig själv som handlandes utifrån en identitet som exempelvis habiliteringspersonal, med allt vad denne lägger in i detta begrepp, samtidigt som den anhörige inte utgår från denna identitet i interaktionen. Även här kan intentionerna från de professionella missuppfattas från de anhöriga, eftersom de inte har samma definition av situationen med avseende på sociala identiteter. Detta kan naturligtvis skapa irritation och frustration för de professionella. Det verkar utifrån detta vara nödvändigt att förmedla vilken social identitet som de professionella utgår ifrån. Vilken social identitet som är utgångspunkt för interaktionen har dock att

göra med hela den definition av situationen som görs av de båda parterna (Charon 2001).

Ett annat sätt att uttrycka detta är att relatera till begreppet informella och formella roller. Till de informella rollerna finns knutet förväntningar som främst hämtas från samhälleliga normer, snarare än de normer och regler som finns behäftade med arbetsrollen (Lennéer & Thylefors 2005). När man i interaktionen utgår från den informella rollen, kommer båda parter alltså att utgå ifrån de förväntningar som ingår i ett "vanligt" medmänskligt samspel, snarare än de som ingår i interaktion mellan professionell och anhörig. En fungerande rollfördelning bygger på att det finns en förutsägbarhet i hur man beter sig utifrån rollen (Levin & Trost 1996). Om man skiftar mellan informella och formella roller, kommer denna förutsägbarhet att gå förlorad, vilket gör att rollfördelningen kommer att upphöra att fungera på det avsedda sättet. För att få en förutsägbarhet måste man bete sig konsekvent utifrån den roll man vill att interaktionen ska utgå ifrån.

Tanken är alltså att förväntningar och perspektiv hela tiden återverkar på varandra i interaktionen, i en process över tid. Förändringar i förväntningar och perspektiv fås hela tiden, där båda parter påverkar utformningen av varandras varseblivningar, vilka hela tiden används i specifika situationer. Den sociala identiteten och de förväntningar som finns kring dessa stelnar aldrig till någonting man har, utan fungerar som mer eller mindre medvetna utgångspunkter i interaktionen (Trost & Levin 1996). När den anhörige ser en som en förlängd arm, kan detta alltså påverka den professionelles egna syn på sig själv. Det kan bli så att den professionelle för att kunna kommunicera, känner sig tvingad att anpassa sig till den anhöriges varseblivning. Den process där de sociala identiteterna förhandlas fram och används, kan aldrig få en slutpunkt (Charon 2001). En målsättning kan alltså aldrig vara att fastställa en social identitet på ett visst sätt, utan enbart att över tid förmedla den sociala identiteten så att den blir en utgångspunkt som de anhöriga utgår ifrån i interaktionen. Det skulle dock hela tiden kunna vara så att nytillkomna anhöriga inte utgår ifrån denna sociala identitet i interaktionen.

7.5. INTEGRERANDET AV ANHÖRIGAS PERSPEKTIV

Detta tema är inte helt lätt att skilja från förväntningar och roller, men det finns ändå delar av detta som inte riktigt passar under det temat. Frågan är här snarare hur intervjupersonerna verkar förhålla sig till de anhörigas perspektiv. Detta tema är antagligen det vi ställt minst direkta frågor kring, men som varit en utgångspunkt för undersökningen och som också framträtt under intervjuerna. I samband med att intervjupersonerna pratat om kontakten med anhöriga har de också sagt något om hur de förhåller sig

till de anhörigas perspektiv och hur de använder dessa i det egna arbetet. Vi ser detta som en viktig ingång till att få en förståelse av hur kommunikationen och interaktionen med de anhöriga sker och de utgångspunkter som ligger till grund för dessa företeelser.

Alla intervjupersoner uttrycker på olika vis att de intar den anhöriges perspektiv och även använder detta i arbetet. Flera intervjupersoner uttrycker förståelse för de synsätt och utgångspunkter de tänker sig att de anhöriga har. Även om de använder sig av denna förståelse, anser samtliga att de i många fall inte direkt kan överföra detta perspektiv och låta det påverka arbetssättet. L1 uttrycker sig på följande vis när han diskuterar de anhörigas förväntningar:

Den problematiken finns också. "Jag bär skuld för att mitt barn har ett funktionshinder".

P3 uttrycker sig på följande vis när han resonerar kring skillnader mellan förväntningarna från de anhöriga och synen på den egna arbetsrollen.

"Man måste även förstå när någon är förbannad, men det blir ofta att man hamnar i försvarsställning, "vi vet ju vad vi gör här"."

Även här kan man finna ett sätt att inta den anhöriges position och på något vis förhålla sig till denna. Föräldrar bär ofta på blandade känslor när barnet flyttar hemifrån; man önskar ett så " normalt " liv som möjligt åt sitt barn, samtidigt som man kan uppleva det svårt att släppa taget eftersom man vill skydda barnet (Quinn 1998). Kring detta uttrycker flera av intervjupersonerna en svårighet att förhålla sig till den anhöriges perspektiv i det dagliga arbetet, men att man bär på en förståelse vid reflektion. Ett sätt att inta den andres perspektiv är då man ser svårigheterna i den relation som föräldrarna till brukarna har. Man ser därmed också det perspektiv som man själv som professionell ses utifrån; att man exempelvis lägger över frustration på personalen som man har svårt att själv hantera.

I Holms studie av förhållandet mellan läkare och patienter, menar hon att ett av kraven för professionell hållning är att den professionelle accepterar att relationen till patienten inte är jämlik och ömsesidig (1995). Detta perspektiv anser vi vara överförbart till vår studie, och det yttrar sig exempelvis genom att större krav ställs på de professionella. Om personalmedlemmarna är medvetna om olikheterna, leder det förhoppningsvis att personliga behov som t ex önsknings om att anhöriga visar dem uppskattning och tacksamhet, ställs åt sidan .

8. SLUTDISKUSSION

Vårt syfte var att få en förståelse för hur kontakten med anhöriga till brukare vid LSS-boenden ser ut ur de professionellas perspektiv.

Vi har utifrån intervjuerna hittat många intressanta aspekter av kontakten med anhöriga, men vill här framförallt föra fram det vi utifrån undersökningens syfte tyckt vara mest intressant. En av våra huvudsakliga aspekter av kontakten med anhöriga som vi fått fram är att de professionella och de anhöriga befinner sig i olika positioner, där dessa olika positioner oundvikligen producerar olika förväntningar och perspektiv. Denna skillnad i förväntningar och perspektiv kommer också att påverka kommunikationen vilket gör det nödvändigt att medvetandegöra den och ha den som utgångspunkt. Den andra aspekten är att det finns möjligheter för de professionella och de anhöriga att närma sig varandra, genom att förmedla de utgångspunkter och de arbetssätt man använder sig av vid boendena. Vi har även försökt formulera strategier att utföra detta, utifrån intervjupersonernas svar. En strategi är att ha en tydlig struktur på arbetet och att inte gå in i förklarande diskussioner med de anhöriga. Här kan man genom att visa på goda resultat och ett tydligt arbetssätt förmedla vad man gör och hur man gör det. Den andra strategin går ut på att gå in i diskussioner och förklara utgångspunkter och de arbetssätt som följer av dessa. Detta är en renodling som vi delvis formulerat, men som vi kunde se i intervjupersonernas svar. Båda strategierna handlar alltså om att öka de anhörigas förståelse för hur man går till väga och varför man gör det. Vi ser här strategierna som ett sätt att förbättra kommunikationen med de anhöriga, även om de naturligtvis kan ha andra positiva konsekvenser som att de anhöriga känner en större trygghet och tillfredställelse. Det finns emellertid en risk med att försöka närma sig varandra och nå gemensamma perspektiv; detta har att göra med att det finns positionsspecifik kunskap kopplat till anhörigpositionen och den professionella positionen. Att använda sig av samma språk och begrepp kan leda till att vissa delar av denna kunskap går förlorad.

Vi har alltså utkristalliserat två huvudpoänger som vi framförallt har kopplat till roller, sociala identiteter och förväntningar, vilket vi haft som ett överordnat tema. I våra underteman har vi försökt fördjupa och nyanser förståelsen kring detta huvudtema, även om vissa av de analyser vi gör kan ses som fristående.

Samtliga intervjupersoner har på olika vis uttryckt att det finns en problematik i kommunikationen som utgår från att de upplever att de anhörigas förväntningar inte stämmer överens med den egna synen på den professionella arbetsrollen, vilket försvårar kommunikationen. De har också uttryckt att det finns

en problematik som utgår ifrån att man som professionell har en kontakt med de anhöriga som är alltför privat. Utifrån den symboliska interaktionismen kan man tolka detta som att de förväntningar som de professionella i kontakten med de anhöriga upplever, kan göra det frestande att frångå den sociala identiteten som professionell och istället inta en social identitet som en medmänniska, vilken i vardagssituationer är utgångspunkt för interaktion (Charon 2001). Detta kan också i interaktionsprocessen i ett längre perspektiv medföra att den anhörige utgår ifrån att den professionelle som innehavare av en sådan medmänsklig social identitet. Detta kommer att påverka interaktionen då förväntningarna inte anpassas till att man kommunicerar med en professionell, där en möjlig lösning är att omförhandla identiteten i interaktionen med den anhörige så att båda parter utgår från den professionella identiteten.

När det gäller kontaktens form har intervjupersonerna uttryckt att det finns en väldig variation vad gäller hur ofta man träffas och kontaktens karaktär. Denna variation beror både på vilken arbetsplats man tillhör och de anhörigas relation till brukaren. Genomgående kommer det fram att det förekommer rätt få planerade kontakter och en hel del mer spontana träffar. Dessa spontana träffar har ofta en vardaglig prägel. Det anges också att den vanligaste anledningen till att de anhöriga tar kontakt med de professionella är någon att någon typ av problem föreligger. Detta är något som intervjupersonerna ser som naturligt, eftersom det är i linje med ett brukarorienterat perspektiv.

När det gäller riktlinjer har intervjupersonerna i huvudsak uttryckt att det finns få formella riktlinjer att utgå ifrån, även om det skiljer sig delvis beroende på att de inte har samma arbetsplats. De skiljer sig i uppfattning när det gäller huruvida de vill ha ett större mått av riktlinjer eller inte. Här har vi också stött på olika förhållningssätt till användandet av riktlinjer när det gäller kontakten med de anhöriga. Vi ser det som en öppen fråga om det behövs tydligare riktlinjer när det gäller anhörigkontakten. Många av intervjupersonerna är inne på att det snarast behövs en levande diskussion kring detta, vilket kanske är den enda möjliga ansatsen. Som utgångspunkter för dessa diskussioner tänker vi oss att det är nödvändigt att ha med sig de huvudpoänger vi formulerat; att det finns ett sätt på vilket man inte kan närma sig de anhöriga för att få en mer välfungerande kommunikation och att det finns ett annat sätt på vilket det finns möjligheter att närma sig i detta syfte, även om det kan finnas risker med detta närmande. Något man måste resonera vidare kring är alltså om man bör försöka uppnå en mer gemensam förståelse med de anhöriga, eller om detta kan ha andra negativa effekter, samt, i så fall, hur detta närmande bör göras. De strategier för närmandet som vi formulerat utifrån intervjupersonernas svar kan utgöra exempel på närmandet, även om dessa resonemang kan förfinas, nyanseras och

ifrågasättas.

Vi tror att det i viss mån skulle vara bra för kontakten med de anhöriga om dessa fick bättre insikt i arbetssätt och utgångspunkter för dessa. Till viss del har detta säkert att göra med de förändringar som skett inom svensk handikappolitik, vilket naturligt medför att bilderna av vad som görs och bör göras inte stämmer överens mellan de anhöriga och de professionella. Det är dock viktigt att hålla i huvudet att det måste finnas skillnader mellan de anhöriga och de professionellas perspektiv, vilka man inte kan sammanföra bara för att få en mer välfungerande kommunikation. Om parterna i interaktionen förstår varandras handlingsstrategier i termer av rollkonflikter och skilda sociala identiteter, blir dessa mer hanterbara för båda parter (Payne 2002). Ett tydliggörande av de olika rollerna skulle kunna leda till både en större trygghet och förutsägbarhet i arbetet, liksom en ökad förståelse för varandras utgångspunkter.

9. REFERENSLISTA

Berg, L- E., Borglind A. i Berg, L-E., Borglind, A., Leissner, T., Månsson, P., Värmlund, H. (1977) *Medvetandets sociologi, En introduktion till symbolisk interaktionism*. Stockholm: Whalström & Widstrand

Berg, L- E. i Berg, L-E., Borglind, A., Leissner, T., Månsson, P., Värmlund, H. (1977) *Medvetandets sociologi, En introduktion till symbolisk interaktionism*. Stockholm: Whalström & Widstrand

Blacher, J. (2001) *Transition to Adulthood: Mental Retardation, Families, and Culture*. American Journal on Mental retardation, 106 (2), 173-188.

Charon, J. (2001) *Symbolic Interactionism – An Introduction, An Interpretation, An Integration*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.

Denzin, N. (1992) *Symbolic Interactionism and Cultural Studies – the Politics of Interpretation*. Cambridge: Blackwell

Gustafsson, C., Hallerfors, H., Mollberg T. (1995) *Att vara arbetsledare i gruppbostad för personer med utvecklingsstörning*. Stockholm: Connator förlag.

Holm, U. (1995) *Det räcker inte att vara snäll*. Falkenberg: Natur och Kultur.

Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. i Larsson, S., Lilja J., Mannheimer K. (2005) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lennéer-Axelsson, B., Thylefors, I. (2005) *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och Kultur.

Trost, J., Levin, I. (1996) *Att förstå vardagen*. Lund: Studentlitteratur.

Mallander, O. (1999) *De hjälper oss till rätta – Normaliseringsarbete, självbestämmande och människor med psykisk utvecklingsstörning*. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Marshak, L., Seligman M., Prezant, F. (1999) *Disability and the family life cycle*. New York: Basic Books.

Olin, E. (2003) *Uppbrott och förändring – När ungdomar med utvecklingsstörning flyttar hemifrån*. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete.

Payne, M. (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Quinn, P. (1998) *Understanding Disability – A lifespan approach*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Seltzer, M.M., Krauss, M.W., Hong, J., Orsmond, G.I. (2001) *Continuity or Discontinuity of Family Involvement Following Residential Transitions of Adults Who Have Mental Retardation*. *Mental retardation*, 39 (3), 181-194.

Silverman D. (2001) *Interpreting Qualitative Data – Methods for analysing Talk, Text and Interaction*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Värmlund, H i Berg, L-E., Borglind, A., Leissner, T., Månsson, P., Värmlund, H. (1977) *Medvetandets sociologi, En introduktion till symbolisk interaktionism*. Stockholm: Whalström & Widstrand

10. BILAGOR

INTERVJUGUIDE PERSONAL

Kontaktens form, kontinuitet och innehåll

- hur tycker du att kontakten och kommunikationen med de anhöriga fungerar generellt?
- finns det några riktlinjer som styr kontakten?
- upplever du att ni har samma synsätt inom gruppen?
- finns det utrymme för ett personligt sätt att utforma kontakten och kommunikationen?
- vad är bra och vad skulle kunna bli bättre?
- i vilken utsträckning diskuteras anhörigfrågor på arbetsplatsträffar?

Roller och förväntningar

- vad är dina erfarenheter från kommunikationen med anhöriga?
- hur väl stämmer förväntningarna från anhöriga överens med din syn på din arbetsroll?
- hur hanterar ni orimlig krav från anhöriga?
- i vilken grad diskuteras dessa frågor med arbetsgruppen?

Personligt/privat

- vad är din syn på gränsdragningen mellan personligt och privat? Ge exempel.
- har gruppen någon gemensam hållning vad gäller personligt/privat?
 - vilka skillnader i synsätt finns det?
- finns det några strategier för att undvika svårigheter med gränsdragningen?

INTERVJUGUIDE LEDNING

Lagar och riktlinjer

- har du några riktlinjer att följa vad gäller anhörigkontakten?
- nämns anhörigkontakten i LSS?

Arbetsätt

- ger du några riktlinjer till personalen om hur kontakten bör skötas?
 - på vilket sätt; informellt eller handfast
- vilket utrymme får anhörigfrågor på arbetsplatsträffar?
- hur får man in de anhörigas perspektiv?
 - allmän hållning?
- känner du att personalen har en gemensam bild över hur kontakten ska gå till?
- kan du ge exempel på lyckad och mindre lyckad typ av anhörigkontakt som du varit med om

Roller och förväntningar

- hur ser din kontakt med anhöriga ut?
- vilka likheter och skillnader upplever du att det finns mellan de professionella och de anhöriga förväntningar på arbetsrollen? Kontakten? - tillgänglighet - personligt/privat
- hur skulle du vilja att kommunikationen såg ut? - "idealbild"