



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Det får inte vara tomma ord

En kvalitativ studie om brukarmedverkan, brukarinflytande och makt inom individ- och familjeomsorgen.



Socionomprogrammet
C-uppsats vt – 09
Författare: Sandra Fast och Lisa Ruuth
Handledare: Stig Grundvall

Förord

Vi vill börja med att tacka alla er som har ställt upp och låtit oss intervjua er. Utan er hade studien inte gått att genomföra.

Vi vill också tacka utredningsgruppen i Biskopsgården som låtit oss få en inblick i deras arbete.

Vi vill även rikta ett tack till Daniel Lindmark för utformandet av framsidan.

Slutligen vill vi ge ett stort tack till vår handledare Stig Grundvall som alltid ställt upp när vi har haft frågor och funderingar samt kommit med många användbara synpunkter.

Tack till er alla!

Sandra och Lisa, Göteborg 090416

Abstract

Titel: Det får inte vara tomma ord – En kvalitativ studie om brukarmedverkan, brukarinflytande och makt inom individ- och familjeomsorgen.

Författare: Sandra Fast och Lisa Ruuth

Institution: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet

Nyckelord: Brukarmedverkan, brukarinflytande, empowerment, makt, individ- och familjeomsorg

Studien handlar om brukarmedverkan, brukarinflytande och makt utifrån frukostmöten som anordnas av utredningsgruppen inom individ- och familjeomsorgen vid socialtjänsten i Biskopsgården, Göteborg.

Syftet har varit att ta reda på hur makt, brukarmedverkan och brukarinflytande tar sig uttryck under utredningsgruppens frukostmöten, med hjälp av brukares och socialsekreterares beskrivningar av dessa samt med hjälp av observationer under två frukostmöten. För att kunna besvara syftet har vi haft hjälp av följande frågeställningar;

- Vad är syftet med frukostmötena?
- Vems agenda styr frukostmötena?
- Hur ser kommunikationen ut under frukostmötena?
- Hur ser rollfördelningen ut under frukostmötena?
- Vad får man ut av att delta på frukostmötena?
- Vilka förväntningar och känslor är förknippade med frukostmötena?

Uppsatsen bygger på ett kvalitativt material där vi använt oss av observationer och intervjuer som metoder. Vi har intervjuat tre brukare och tre socialsekreterare samt gjort deltagande observationer under två frukostmöten.

Det vi funnit är att brukarmedverkan och brukarinflytande tycks vara svåra begrepp och svåra saker att arbeta med. Trots detta är det något som upplevs som positivt av såväl brukare som socialsekreterare. Makten finns i alla relationer och är något vi inte kommer ifrån. Däremot kan frukostmötena bidra till att utjämna maktbalansen mellan brukare och socialsekreterare under frukostmötena och kanske också i förlängningen även i mötet på socialkontoret. Genom att ta del av brukarnas egna upplevelser och åsikter får socialsekreterarna ny kunskap och förhoppningsvis ett nytt sätt att se på sitt arbete.

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| 1. Inledning | 1 |
| 2. Syfte och frågeställningar | 1 |
| 3. Bakgrund | 1 |
| 4. Tidigare forskning | 2 |
| 4.1 Litteratursökning | 3 |
| 4.2 Keeping the customers satisfied? Service users' perception of an Emergency Duty Team | 3 |
| 4.3 Brukarinflytande inom äldreomsorgen | 4 |
| 4.4 Om brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT | 4 |
| 4.5 Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling | 4 |
| 4.6 I skuggan av välfärden | 4 |
| 5. Teoretiska begrepp och perspektiv | 5 |
| 5.1. Brukare | 5 |
| 5.2. Brukarmedverkan och brukarinflytande | 5 |
| 5.2.1. Empowerment | 6 |
| 5.3. Maktperspektivet | 7 |
| 6. Metod | 9 |
| 6.1 Kvalitativ forskningsmetod | 9 |
| 6.2. Abduktiv metod | 9 |
| 6.3. Förförståelse | 10 |
| 6.4. Avgränsning | 10 |
| 6.5. Urval | 11 |
| 6.6. Kontakten med informanterna | 11 |
| 6.7. Observation som metod | 12 |
| 6.8. Intervju som metod | 12 |
| 6.9. Forskningsetiska principer; Informationskravet, Samtyckeskravet, Konfidentialitetskravet, Nyttjandekravet | 14 |
| 6.10. Analys av empirin | 15 |
| 6.11. Validitet och reliabilitet | 16 |
| 6.12. Metoddiskussion | 17 |
| 7. Resultat | 18 |
| 7.1. Observationsreferat | 18 |
| 7.1.1. 2 mars 2009 | 18 |
| 7.1.2. 6 april 2009 | 20 |
| 7.2. Brukarnas ord | 22 |
| 7.2.1. Syftet med frukostmötena | 22 |
| 7.2.2. Medverkan och inflytande | 22 |
| 7.2.3. Åsikter om frukostmötena | 24 |
| 7.2.4. Vad betyder brukarmedverkan, brukarinflytande och makt? | 26 |
| 7.3. Socialsekreterarnas ord | 27 |
| 7.3.1. Syftet med frukostmötena | 27 |
| 7.3.2. Medverkan och inflytande | 28 |
| 7.3.3. Åsikter om frukostmötena | 30 |
| 7.3.4. Vad betyder brukarmedverkan, brukarinflytande och makt? | 32 |
| 8. Analys | 33 |
| 8.1. Vad är syftet med frukostmötena? | 33 |
| 8.2. Vems agenda styr frukostmötena? | 35 |

| | |
|--|----|
| 8.3. Hur ser kommunikationen ut under frukostmötena? | 36 |
| 8.4. Hur ser rollfördelningen ut under frukostmötena? | 37 |
| 8.5. Vad får man ut av att delta på frukostmötena? | 38 |
| 8.6. Vilka förväntningar och känslor är förknippade med frukostmötena? | 38 |
| 9. Slutdiskussion | 40 |
| 10. Referenser | 42 |

Bilagor:

Bilaga 1 Intervju med 1:e socialsekreterare i utredningsgruppen

Bilaga 2 Brev till brukarna

Bilaga 3 E-post till socialsekreterarna

Bilaga 4 Observationsprotokoll

Bilaga 5 Intervjuguide

1. Inledning

Brukarmedverkan eller brukarinflytande ser man inte sällan inom funktionshinderområdet eller inom äldreomsorgen. Det tycks däremot vara ovanligare inom individ- och familjeomsorgen. Vår studie tittar närmare på just detta ovanliga; brukarmedverkan inom individ- och familjeomsorgen. Inom socialtjänsten i Biskopsgården i Göteborg har en arbetsgrupp sedan några år tillbaka börjat bjuda in sina klienter till frukostmöten några gånger per termin. Arbetsgruppen kallar sig för utredningsgruppen och arbetar med försörjningsstöd och utredning. Mötena skapades, efter att utredningsgruppen hade fått svar på en enkät, som visade att cirka en tredjedel av klienterna var missnöjda med hur socialarbetarna förstod deras situation och vad de ville ha hjälp med. Hur skulle arbetsgruppen göra för att få fler nöjda klienter? Vägen fram till idén om frukostmöten var lång och gick bland annat via fokusgrupper. Idag har man haft frukostmöten i drygt två år. Frukostmötena är till för att fråga brukarna om hur man kan förbättra sitt arbete. Det handlar om kvalitetsutveckling med hjälp av brukarna¹.

2. Syfte och frågeställningar

Vårt syfte är att med hjälp av brukares och socialsekreterares beskrivningar av utredningsgruppens frukostmöten samt med hjälp av observationer titta på hur makt, brukarmedverkan och brukarinflytande tar sig uttryck.

För att uppnå syftet tar vi hjälp av nedanstående frågeställningar:

- Vad är syftet med frukostmötena?
- Vems agenda styr frukostmötena?
- Hur ser kommunikationen ut under frukostmötena?
- Hur ser rollfördelningen ut under frukostmötena?
- Vad får man ut av att delta på frukostmötena?
- Vilka förväntningar och känslor är förknippade med frukostmötena?

Frågorna väcktes dels under socionomprogrammets femte termin då en av oss praktiserade i utredningsgruppen och dels under den intervju vi gjorde med 1:e socialsekreteraren i utredningsgruppen i inledningsskedet av uppsatsskrivandet.

3. Bakgrund

I detta avsnitt ger vi en bakgrundsbild till det som så småningom skulle leda fram till frukostmöten med brukarna i utredningsgruppen.

Allting började våren 2002 då utredningsgruppen i Biskopsgården fick resultaten av Göteborgs stads nöjd-kund-enkät.² Enkäten syftar till att ta reda på hur nöjda brukarna är med de verksamheter, inom kommunen, som de använder sig av. Enkäten skickas ut under några veckor varje vår. Utredningsgruppen, som är en arbetsgrupp inom enheten för mottagande, stöd och rehabilitering inom individ- och familjeomsorgen vid socialtjänsten i Biskopsgården, fastnade för resultaten på två av enkätens frågor. Frågorna 8:2 och 8:3 som lyder; Hur nöjd är du med hur väl

¹ Bilaga 1

² www.goteborg.se

personalen förstår hur du har det? och Hur nöjd är du med hur väl personalen förstår vad du vill ha hjälp med?³ Svaren var graderade från ett till tio där ett stod för inte alls nöjd och tio för i allra högsta grad nöjd. Resultaten visade att ca 30 % av dem som svarat hade angett svar mellan ett och fyra vilket utredningsgruppen ansåg vara underbetyg.⁴ Utredningsgruppen ville ändra på detta. De ville minska andelen underkända svar. Frågan var bara hur? Det tog flera år innan gruppen kom på att det bästa nog vore att fråga brukarna själva. Man tog så småningom hjälp av nätverkslaget, en arbetsgrupp inom stadsdelsförvaltningen (SDF) Biskopsgården som arbetar med förändringsarbete. Nätverkslaget fick hösten 2005 i uppdrag att hålla i en fokusgrupp bestående av brukare från utredningsgruppen. Totalt hölls tre möten.⁵ Utifrån vad som kom fram på dessa möten föddes så småningom idén om att anordna frukostmöten till vilka man skulle bjuda in brukarna. Det första frukostmötet hölls hösten 2007. Tanken med frukostmötena är enligt Christian Brunsson⁶, 1:e socialsekreterare i utredningsgruppen, att låta klienterna vara med och påverka gruppens kvalitetsarbete. Socialsekreterarna i utredningsgruppen vill ha hjälp av brukarna för att kunna bli bättre på det de gör, och i förlängningen, minska andelen underkända svar på frågorna 8:2 och 8:3 i Göteborgs stads nöjd-kund-enkät.

Fram till idag (mars 2009) så har det hållits ett tiotal frukostmöten. Antalet brukare som har kommit på mötena har varierat från två till åtta stycken. Antalet socialsekreterare i utredningsgruppen är cirka tio stycken. Alla socialsekreterare har inte varit med på alla frukostmöten. Antalet har varierat. På flera av frukostmötena har antalet socialsekreterare dock varit fler än antalet brukare⁷.

Utredningsgruppen vänder sig till personer som saknar tillräckliga inkomster och som har svårt att komma igång i arbete eller studier på grund av långvarig arbetslöshet, ohälsa eller andra svårigheter i livet.⁸ Utredningsgruppen bildades, som en av flera arbetsgrupper inom försörjningsstöd, 1999 efter en omorganisation av socialkontoret i Biskopsgården.⁹

4. Tidigare forskning

I detta avsnitt ger vi en överblick över en del av den forskning som berör vårt område. Inledningsvis beskriver vi hur vi har gått till väga för att finna relevant forskning inom vårt valda område. Därefter har vi valt att fördjupa oss i tre rapporter och en internationell artikel som vi anser ger en ökad förståelse för det ämne vi berör i vår uppsats. Två av de rapporter vi valt att lyfta fram samt den internationella artikeln berör områdena funktionshinder och äldreomsorgen. Dessa är ju inte våra specifika områden men vi anser ändå att det som går att läsa om brukarinflytande har relevans för vårt arbete varför vi valt att lyfta fram dem. Avslutningsvis presenterar vi en rapport skriven av tre socialsekreterare som arbetar i utredningsgruppen. Rapporten ger oss en bakgrund till den brukargrupp som utredningsgruppen kommer i kontakt med.

³ www.goteborg.se

⁴ Brunsson & Lindkvist (2006)

⁵ Jansson & Jonsson (2006)

⁶ Bilaga 1

⁷ Minnesanteckningar från frukostmötena 071105-090202

⁸ www.goteborg.se

⁹ Brunsson, Lindkvist & Petersson (2009)

4.1. Litteratursökning

Vi inledde vår litteratursökning genom att söka i tidskriftsdatabasen Social Services Abstracts¹⁰. Vi gjorde en första sökning i vilken vi använde sökord som client relations, interpersonal relation, client satisfaction samt clients. Vi fick då 3 627 träffar. Därefter gjorde vi en sökning med sökorden social services, welfare services, community services samt social welfare. Denna gång blev det 11 025 träffar. Nästa steg var att lägga ihop dessa två sökningar för att få fram artiklar som både innehåller den första sökningen och den andra sökningen. Det blev nu 405 träffar som vi gick igenom på så sätt att vi läste abstracten. Därefter valde vi ut 13 artiklar som vi ansåg ligga vårt ämne närmast och som vi gick igenom lite mer noggrant. Flera av artiklarna rör just det faktum att man genom att fråga brukarna kan utveckla det sociala arbetets praktik¹¹. Vi har valt ut en artikel som vi beskriver lite närmare då vi tycker att den representerar de artiklar vi funnit.

Utöver ovanstående databas har vi använt oss av databaserna Libris och Gunda (båda via Göteborgs universitetsbiblioteks hemsida) samt sökmotorn www.scholar.google.com¹². I samtliga fall har vi använt sökorden: brukarinflytande, makt och delaktighet i olika kombinationer för att finna relevant litteratur. Vi fann att flera av våra träffar berör brukarmedverkan inom funktionshinder och äldreomsorgen. Så vitt vi kan se finns det relativt lite skrivet om brukarmedverkan inom individ- och familjeomsorgen vilket gör vår studie angelägen.

Avslutningsvis har vi varit inne på socialstyrelsens hemsida¹³ för att se vad som där finns skrivet om brukarmedverkan.

De sökord som vi använde oss av motsvarar inte helt och hållet de begrepp som kom att bli våra huvudbegrepp i uppsatsen. Detta beror på att vi under genomgången av relevant litteratur fann att de ord som används i större utsträckning och som kom att passa vår studie bäst var brukarmedverkan, brukarinflytande och makt. Vi tror inte att våra sökningar skulle ha gett oss ett nämnvärt annorlunda resultat om vi använt oss av de nya orden från början då majoriteten av de träffar vi har tittat närmare på använder sig av samtliga begrepp.

4.2. *Keeping the customers satisfied? Service users' perception of an Emergency Duty Team*¹⁴ är en internationellt publicerad artikel som tar upp vikten av att lyssna på brukarna. Artikeln beskriver en enkätundersökning gjord av ett hemsjukvårdsteam. Frågorna i enkäten handlade om vad brukarna hade upplevt vara till hjälp och vad som inte var till hjälp i kontakten med teamet samt hur man som brukare upplevde socialarbetarnas villighet att hjälpa. Här finns likheter med Göteborgs stads nöjd-kund-enkät. Precis som utredningsgruppen i Biskopsgården kom teamet i artikeln fram till att det bästa sättet att förbättra sin verksamhet var att fråga de som använde sig av deras tjänster, alltså brukarna, om vad de tyckte om verksamheten. ”If you want to know what people think, ask them!”¹⁵ Detta ledde till ett antal intervjuer med brukare. Artikeln lyfter fram två av fyra genomförda intervjuer. Saker som lyfts fram som positivt i kontakten med socialarbetarna i teamet är acceptans, äkthet och empati. Det kan finnas en tendens i verksamheter att behålla allt som det alltid har varit enligt artikelförfattaren och han menar att det av den anledningen är och skall vara utmanande att ta hjälp av brukarna i kvalitetsarbete. Om man har det som man alltid har haft det får man också tillbaks det man alltid har fått tillbaks

¹⁰ www.ub.gu.se

¹¹ Smith (2000), Bear & Sauer (2000), Schermer & Zorgman (1999)

¹² www.ub.gu.se, www.scholar.google.com

¹³ www.socialstyrelsen.se

¹⁴ Smith (2000)

¹⁵ *ibid.* s 41

menar författaren. Han poängterar vikten av att som professionell lyssna på brukarna om man vill utveckla sitt arbete. ”Listening to service users can help social workers and their managers refine and improve upon their practices for the better”.¹⁶

4.3. *Brukarinflytande inom äldreomsorgen*¹⁷ är en lägesrapport skriven av Socialstyrelsen. Rapporten lyfter fram erfarenheter och kunskaper av brukarinflytande med inriktning mot äldreomsorgen. Författaren tar bl.a. upp hur verksamhetens kvalitet och den enskildes ställning kan stärkas genom brukarinflytande. I praktiken finns det dock en hel del svårigheter med att få brukarinflytande att fungera. Rapporten visar på att vi inte med säkerhet kan uttala oss om brukarinflytande är bra eller dåligt, då det inte finns tillräckligt stor kunskap om detta.

4.4. *Om brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT*¹⁸ är en rapport från Hjälpmedelsinstitutet som tar upp vikten av brukarmedverkan vid utveckling av produkter och tjänster. Rapporten menar att brukarmedverkan är en fråga om kvalitet. Brukarmedverkan i vems intresse är en fråga som tas upp i rapporten. Författarna menar att det handlar om flera intressen som ställs mot varandra. Det handlar å ena sidan om brukarna som vill få sina behov tillgodosedda och å andra sidan aktörer som kan ha ekonomisk vinning i fokus.

”Roller och relationer avgör hur påverkan kan ske”¹⁹. Det finns en vinst i att se saker och ting ur olika perspektiv. En förutsättning för att det skall lyckas är dock att man försöker sträva efter ett gemensamt språk. Att brukarnas röster är värdefulla råder det ingen tvekan om i denna rapport. ”Det är bara brukaren som kan beskriva sin livssituation, sina behov, upplevda problem och i vissa fall idéer till lösningar”²⁰. För att brukarmedverkan skall ske på ett bra sätt krävs etiska överväganden. Bemötandet är något man måste tänka på samt att lyssna med respekt. Man måste sätta tilltro till brukarna annars riskerar man översitteri.

4.5. Rapporten *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*²¹ tar upp vikten av brukarmedverkan och brukarinflytande för socialtjänstens kunskapsutveckling. Genom att ta del av brukarnas självupplevda perspektiv får socialtjänsten ny kunskap och nya infallsvinklar. Men även om brukarna ses som kunskapsbärare så är de inte de enda som har relevant kunskap. Brukarnas perspektiv behöver alltså inte alltid ha företräde framför de professionellas även om det finns en vinning i att lyssna på brukarna. Rapporten lyfter avslutningsvis fram svårigheter med brukarmedverkan och brukarinflytande. Aspekter som klass, kön, etnicitet och ålder lyfts fram som faktorer som kan påverka individens möjlighet till medverkan och inflytande.

4.6. Vi har även tagit del av rapporten *I skuggan av välfärden*, skriven av tre socialsekreterare i utredningsgruppen.²² Rapporten bygger på 15 intervjuer med brukare från utredningsgruppen. Dessa personer berättar om sin syn på kontakten med fyra olika myndigheter, försäkringskassan, vården, socialtjänsten och arbetsförmedlingen.

¹⁶ ibid. s 47

¹⁷ Socialstyrelsen (2008)

¹⁸ Gauffin, Lundman & Udd (2005)

¹⁹ ibid. s. 66

²⁰ ibid. s. 68

²¹ Socialstyrelsen (2003)

²² Brunsson, Lindkvist & Petersson (2009)

I rapporten framkommer det att de intervjuade upplever att myndigheterna många gånger arbetar mot dem och inte med eller för dem. De intervjuade visar också på en känsla av att det saknas förståelse för deras situation bland tjänstemännen. Peter Dellgran, professor i socialt arbete, har skrivit ett efterord i rapporten i vilket han bland annat skriver "Läsningen av rapporten är inget mindre än en käftsmäll för alla oss som har minsta intresse av att veta hur det svenska socialpolitiska systemet sammantaget verkar för de allra fattigaste"²³. Dellgran fortsätter genom att poängtera vikten av att lyssna på brukarna "en evidensbaserad värde namnet kan aldrig stanna vid enbart implementering av forskningsresultat. De röster från klienter som hörs i denna rapport illustrerar på ett utmärkt sätt betydelsen av att just lyssna på dessa röster"²⁴.

5. Teoretiska begrepp och perspektiv

Detta avsnitt syftar till att kortfattat beskriva de teoretiska begrepp och perspektiv som vi använder oss av för att analysera vårt material. Vi börjar med att definiera brukare för att sedan kunna definiera två huvudbegrepp i uppsatsen, brukarmedverkan och brukarinflytande. Därefter definierar vi empowerment för att avslutningsvis ge en definition av det teoretiska perspektivet makt. De definitioner vi ger nedan är de definitioner vi har valt att använda oss av i vår analys.

5.1. Brukare

Vi har valt att använda den definition av brukare som presenterats av riksdag och regering och som lyder "personer som nära och personligt berörs av en kommunal verksamhet och som i regel utnyttjar den under en relativ lång period"²⁵. I vårt fall personer som tar emot socialtjänstens tjänster. Inom socialtjänsten använder man sig oftare av termen klient. Tommy Möller²⁶, statsvetare, menar att en brukare är delaktig i det som sker, medan en klient är utsatt för åtgärder och insatser som någon annan har bestämt. Då frukostmötena är tillfällen under vilka klienterna är delaktiga har vi valt att genomgående använda oss av ordet brukare i vår uppsats. Detta för att kopplingen till begreppen brukarmedverkan och brukarinflytande också skall bli klarare.

5.2. Brukarmedverkan och brukarinflytande

Begreppen brukarmedverkan och brukarinflytande hänger ihop men står enligt oss för olika saker varför vi valt att använda dem som två skilda begrepp och med två definitioner. Något som även statsvetaren Maria Jarl²⁷ håller med om. Hon säger att det är "mycket viktigt att skilja mellan begreppen brukarmedverkan och brukarinflytande"²⁸. Hon menar att medverkan handlar om medverkan i verksamhetens dagliga sysslor medan inflytande handlar om rätten att påverka utformningen av verksamheten samt vara med och fatta beslut.

Medverkan kan ske på olika sätt. Genom brukarråd, brukarorganisationer eller som i vårt fall frukostmöten. Det handlar om att släppa in brukarna. För att ha rätt att medverka krävs det att man faktiskt nyttjar den verksamhet i vilken man vill medverka²⁹.

²³ ibid. s. 45

²⁴ ibid. s. 46

²⁵ Ds 1991:18 s. 38

²⁶ Möller (1996)

²⁷ Jarl (1999)

²⁸ ibid. s. 154

²⁹ ibid.

Inflytande kommer inte automatiskt bara för att man medverkar. För att få inflytande krävs det att man som brukare blir lyssnad på, men framför allt att det man säger tas till vara på. Dahlberg och Vedung, båda statsvetare³⁰, menar att det kan uppstå brukarinflytande utan brukarmedverkan och vice versa. För att inflytandet skall bli reellt krävs det att brukarna har formell rätt att fatta beslut. Det handlar om en maktförskjutning.

”Ett mål för brukarinflytande på kollektiv nivå är att påverka planering och innehåll i socialtjänstens verksamheter så att de bättre anpassas till brukarnas behov. Ytterligare ett mål är att brukarnas kunskaper och erfarenheter ska bidra till samhällsliga förändringar som gynnar personer i socialt utsatta situationer och förbättrar deras levnadsvillkor”, skriver Lena Steinholtz Ekecrantz, utredare på Socialstyrelsen.³¹ Hon påpekar att det är viktigt att man dokumenterar brukarnas delaktighet och medverkan för att man skall kunna mäta och utvärdera effekterna av brukarmedverkan och brukarinflytande.

En fördel man kan få av ökad medverkan och inflytande är en ökad kvalitet av verksamheten. Detta får man genom att fråga de som faktiskt berörs av verksamheten och därigenom borde ha god kunskap om vilka behov som finns men också kunskaper om vilka förutsättningar som råder för den aktuella brukargruppen.³² En annan fördel är att man genom brukarmedverkan och brukarinflytande kan ge verksamheten legitimitet. Maria Jarl skriver att det finns ”ett solidaritets-legitimitetsargument. Genom att brukarna själva ges tillfälle att delta och på detta sätt skaffa sig en inblick i och en större förståelse för hur de kommunala verksamheterna styrs antas verksamheternas legitimitet öka. I takt med att brukarna själva ges ett större ansvar förväntas också deras samhörighetskänsla och därmed deras solidaritet med verksamheten förbättras”.³³

Brukarinflytande handlar till stor del även om demokrati, en direkt demokrati. Dahlberg och Vedung menar att inflytandet är själva essensen i demokratin. De skriver³⁴ ”människors makt ligger i medbestämmande över ting som angår dem och demokratin realiserar när alla medborgare får samma möjlighet att utöva inflytande över dessa faktorer. ... Teorin har med andra ord ett dynamiskt element och bygger på antagandet att människors förmåga att delta i offentliga beslut stärks genom ett praktiskt deltagande”. Även Jarl visar på kopplingen mellan demokrati och brukarinflytande. Hon skriver ”ett större engagemang och en ökad delaktighet bland brukarna antas leda till att den lokala demokratin förbättras”³⁵. Det är däremot inte helt självklart att det bara innebär fördelar med brukarinflytande ur en demokratisk synvinkel. När det gäller myndighetsutövning, som det gör i vårt fall, så kan brukarnas intressen ibland gå emot de lagar och regler och politiska beslut som finns. I dessa fall så skall brukarnas intresse inte få styra menar Steinholtz Ekecrantz³⁶.

5.2.1. Empowerment

Ett begrepp som är relevant att ta med när man pratar om brukarmedverkan och brukarinflytande, men även makt, är empowerment. Det handlar om att stärka utsatta grupper genom att öka deras makt, inflytande och självkänsla, ”att hjälpa klienterna att få makt över beslut och handlingar som

³⁰ Dahlberg & Vedung (2001)

³¹ Steinholtz Ekecrantz (2008) s. 115

³² Jarl (1999)

³³ ibid. s. 155

³⁴ Dahlberg & Vedung (2001) s. 13

³⁵ Jarl (1999) s. 153

³⁶ Steinholtz Ekecrantz (2008)

rör deras liv³⁷. Empowerment är en teori som fokuserar på hur människor kan få kontroll över sina liv genom kollektivet och på så sätt även kunna tillgodose sina intressen. Swärd och Starrin, professorer i socialt arbete, menar att ”man bör uppmärksamma klienters eller utsatta individers behov av inflytande och självbestämmande³⁸. Det handlar om att utvidga brukarnas handlingsutrymme samt utjämna maktförhållanden.

Termen empowerment används idag i många olika sammanhang och med olika innebörder. Swärd och Starrin³⁹ menar att det finns en allrådande grundkänsla för begreppet empowerment som är att empowerment är någonting att sträva emot och någonting bra. Begreppet empowerment innefattar även en maktaspekt, som handlar om överföring av makt. Denna makt kämpar man sig till enskilt eller kollektivt. Begreppet innefattar bland annat självstyre, egenkontroll, kompetens, delaktighet och självtillit. Swärd och Starrin avgränsar empowerment-begreppet ”till att omfatta aktiviteter som är inriktade mot att öka människornas kontroll över sina liv⁴⁰. Denna utveckling innefattar dels hur man lär sig att tänka om sig själv och dels att man förstår att samhället kan förändras. Med andra ord handlar empowerment-begreppet både om den subjektiva erfarenheten och om den objektiva verkligheten. Empowerment är alltså både en process och ett mål.

Payne, professor och forskare inom socialt arbete⁴¹ menar att empowerment handlar om att ifrågasätta förtryck. Att ge brukarna befälet över saker som påverkar dem. Vidare menar han att det handlar om att brukarna själva sitter inne med lösningarna på sina problem. Socialarbetarna skall man se som resurser som sitter inne med kunskaper som brukarna kan använda sig av. Genom detta sätt att tänka ökar man möjligheterna till en maktutjämning.

Thomas Johansson, verksam vid institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet menar att ”diskussionen om empowerment och klientdemokrati handlar om att åstadkomma förutsättningar för goda möten. Genom att samtidigt förändra socialarbetarens yrkesidentitet och erbjuda klienten redskap för att påverka systemet, är det möjligt att lindra de negativa verkningarna av det⁴².

5.3. Maktperspektivet

Makt är ett stort begrepp. Det är många som genom åren har försökt definiera ordet makt. Vi har valt att fokusera på makt i relationer och den makt vårt språk ger oss.

Inom socialt arbete är makt och kontroll centrala begrepp. Socialt arbete handlar inte enbart om att hjälpa och att förstå skriver Margareta Järvinen, sociolog⁴³. Hon menar att relationen mellan socialarbetare och klient handlar om en ojämlik relation då de båda parterna besitter olika makt. ”Socialarbetarna representerar välfärdsstaten, de är inga fritt svävande samariter som utför nobla räddningsaktioner för sina klienter. De arbetar uttryckligen med systemet i ryggen. ... Den makt

³⁷ Payne (2002) s. 353

³⁸ Swärd & Starrin (2006) s. 263

³⁹ ibid.

⁴⁰ ibid. s. 262

⁴¹ Payne (2002)

⁴² Johansson (2006) s. 165

⁴³ Järvinen (2002)

de utövar är fältets makt⁴⁴. Även sociologen Greta Marie Skau menar att ”grunden till makt är olikhet mellan människor⁴⁵”.

Sociologen Sven-Åke Lindgren⁴⁶ menar, med hjälp av Foucault, att makt handlar om en kraft som finns i alla sociala relationer. Denna kraft och denna makt kan man använda för att verka, påverka och förändra. Ett relevant exempel för oss är till exempel den möjlighet att bevilja ekonomiskt bistånd som socialsekreterarna besitter. Lindgren talar om en makt som utspelar sig på mikronivå. Makt över den fysiska människan som utövas med hjälp av administrativa tekniker. Det handlar mer om metoder än om lag. Mer om kontroll än om straff.

Kommunikation är en viktig del av det sociala arbetet. Vem som får prata och vem vi lyssnar på hänger tätt samman med makt. Foucault menar att det finns en utestängningsprincip i samhället där vi skiljer på förnuft och vansinne. Alla får inte prata på lika villkor. Alla blir inte lyssnade på. Foucault säger ”ända sedan medeltiden är dåren den vars diskurs inte får cirkulera som andras⁴⁷”. Vi lägger inga värderingar i orden förnuft och vansinne. De orden får stå för Foucault. Däremot tycker vi att det är intressant att fundera över vems ord som väger tyngst i samhället. Vi väljer vilket språk vi skall använda. Språket är den viktigaste komponenten i all kommunikation och i allt samspel. Det språk och de begrepp vi använder visar vår identitet och vår tillhörighet⁴⁸. Något som också det kan fungera som en utestängningsprincip. Genom att använda fackspråk istället för vardagsspråk kan vi stänga ute människor.

Makten kan vara såväl positiv som negativ. Makt påverkar individens egenskaper och individens beteende. Egenskaper som följer med positiv makt är till exempel självsäkerhet, socialt beteende, pratsamhet och dominans medan egenskaper som tillbakadragenhet, reserverat beteende och tystlåtenhet är exempel som följer med negativ makt⁴⁹. Vidare kan man även dela upp makten i informell- och formell makt. Den formella makten kommer av fastslagna normer, värderingar och regler medan den informella makten saknar någon typ av formellt fastslaget dokument. Den informella makten uppstår i relationer och verkar inom alla relationer⁵⁰.

Det är möjligt att påverka maktförhållanden. Man gör det, enligt Swärd och Starrin⁵¹, genom att förändra relationer och organisatoriska strukturer. De poängterar dock att det krävs en insikt om att makt existerar för att detta skall vara möjligt. Det gäller att vara tydlig med den makt som finns och att vara medveten om den. Makten verkar såväl uppifrån som underifrån. Som part i en relation är man både utsatt för makt och utövare av motstånd. Swärd och Starrin skriver ”även om mötet mellan socialarbetare och klient innebär en ojämn maktrelation genom att socialarbetaren har tillgång till en organisation, kunskaper och professionalitet, är inte klienterna maktlösa⁵²”. Rolf Rønning, professor i socialpolitik⁵³, tar upp makt som ett nollsummespel där den ena individen tillägnar sig makt på bekostnad av den som besitter makt. Han menar trots det inte att en persons makt måste minska för att någon annans makt ökar.

⁴⁴ ibid. s. 273

⁴⁵ Skau (2007) s. 36

⁴⁶ Lindgren (2007)

⁴⁷ ibid. s.8

⁴⁸ Skau (2007)

⁴⁹ Helkama, Mylyniemi & Liebkind (2006)

⁵⁰ Petersson (1987)

⁵¹ Swärd & Starrin (2006)

⁵² ibid. s. 249

⁵³ Rønning (2007)

6. Metod

I detta avsnitt beskriver vi studiens arbetsgång och ger en kort beskrivning av de moment som har ingått i uppsatsprocessen.

6.1. Kvalitativ forskningsmetod

Den kvalitativa forskningsmetoden syftar till att ge beskrivande kvalitativa data. Metoden handlar om att skapa en djupare förståelse för ett visst studerat fenomen eller situation. Här rör vi oss inom det fenomenologiska området. Larsson⁵⁴ menar att den kvalitativa undersökarens målsättning är att försöka se världen genom den andres ögon. Här är vi inne på det hermeneutiska området.

Varje datainsamlingsmetod har för- respektive nackdelar. Genom att använda olika metoder kan man få en mer fullständig belysning av problemet⁵⁵. Vi valde att använda oss av två metoder, observation och kvalitativa intervjuer. Med hjälp av observationerna fångar vi det som händer under ett frukostmöte. Fokus ligger mer på vad som sker än på vad som sägs. Genom intervjuerna kan vi förmedla en bild av brukarnas och socialsekreterarnas upplevelser av frukostmötena med hjälp av deras egna ord⁵⁶. Vårt syfte och våra frågeställningar syftar till att få kunskap om hur brukarna och socialsekreterarna upplever frukostmötena och därför ter det sig, för oss, naturligt att använda oss av kvalitativa metoder. Vårt syfte fick alltså avgöra valet av metoder.

Innan vi genomförde observationerna och intervjuerna tog vi del av minnesanteckningar från tidigare frukostmöten. Vi läste uppsatser skrivna om vägen fram till frukostmötena. Vi intervjuade 1:e socialsekreteraren i utredningsgruppen och vi tittade även på tidigare forskning inom området och då främst forskning som berör brukarmedverkan och brukarinflytande.

6.2 Abduktiv metod

För att kunna ta till sig vetenskaplig kunskap behöver man en vetenskaplig strategi. De finns två typer av vetenskapliga angreppssätt. Den ena kallas för induktiv metod och den andra för deduktiv metod.⁵⁷

Deduktiv metod innebär att man utgår från teoretiska begrepp och teorier när man samlar in sitt material och när man skall förklara det man funnit.⁵⁸ Man har alltså som forskare med sig teorierna in i arbetet. Induktiv metod betyder motsatsen och innebär att man utgår från det empiriska materialet när man plockar in teorierna.

Vi utgick från en deduktiv strategi, så kallad perspektivforskning, vilket innebär att man utgår från en eller flera teorier. De teoretiska begrepp som vi hade med oss har styrvt vår datainsamling och vår bearbetning av det empiriska materialet.⁵⁹ Dessa teoretiska begrepp är brukarmedverkan, brukarinflytande och makt.

Under analysarbetet upptäckte vi att vi behövde ytterligare ett teoretiskt begrepp för att kunna analysera våra resultat. Det begrepp vi lyfte in var empowerment. Genom att arbeta på detta sätt

⁵⁴ Larsson (2005)

⁵⁵ Lilja (2005)

⁵⁶ Kvale (1997)

⁵⁷ Barbosa da Silva & Whalberg (1994)

⁵⁸ Larsson (2005)

⁵⁹ ibid.

kom vår metod även att bli induktiv. En kombination av de båda metoderna kallas för abduktiv metod⁶⁰.

6.3. Förförståelse

Det är praktiskt taget omöjligt att få en fullständig objektiv bild av verkligheten inom samhällsvetenskaplig forskning. Det är därför viktigt att man är medveten om att de egna värderingarna kan påverka processen. När vi tar oss an en uppgift gör vi det med en förförståelse. ”Förförståelsen utvecklas från fördomar till verklig förförståelse” säger Thurén⁶¹ och menar att vi inte enbart uppfattar verkligheten genom våra sinnen utan att vi alla har olika glasögon som vi tolkar världen genom. ”Det kan inte nog betonas hur viktig förförståelsen är. Snart sagt allt vi upplever, ser, hör, tänker och tycker bygger på förförståelse”⁶². Det handlar alltså om hela vår upplevelse av tillvaron omkring oss. Genom att utgå från olika teorier och begrepp får vi ytterligare en slags förförståelse.

Vi är båda anställda inom SDF Biskopsgården, vilket vi tycker är viktigt att påpeka. Ingen av oss arbetar dock i utredningsgruppen. Det faktum att vi båda arbetar i Biskopsgården gör att vi har en viss inblick i hur organisationen ser ut.

Den förförståelse som vi hade inför frukostmötena skilde sig åt. En av oss hade som vi tidigare nämnt gjort sin praktik i utredningsgruppen och hade i och med det deltagit på två tidigare frukostmöten innan uppsatsperioden. Detta innebär att hon hade en viss förförståelse för hur ett frukostmöte går till. Den andre av oss hade inte deltagit på något frukostmöte tidigare. Den kunskap som fanns i detta fall kom från det som fanns skrivet om varför frukostmötena kom till. Någon annan kunskap om frukostmötena fanns inte.

Att vi författare hade så olika förförståelse inför uppsatsskrivandet ser vi som något positivt. Det har hjälpt oss att se på området med olika glasögon. Den av oss som tidigare hade varit med på frukostmöten kunde lägga mindre fokus på formen och mer på interaktionen mellan socialsekreterarna och brukarna. Den andra av oss såg allt för första gången och hade på det sättet en mer förutsättningslös infallsvinkel. Att vår förförståelse skiljde sig åt har också hjälpt oss att granska och kritisera varandra då vi har dragit slutsatser av det vi sett och hört. Vårt mål är att ge läsaren en så objektiv bild som möjligt, för att på så sätt kunna bilda sig en egen förståelse om frukostmötenas betydelse utifrån brukarmedverkan, brukarinflytande och makt. För att minska den subjektiva påverkan i möjligaste mån kommer vi att klargöra de gånger våra egna åsikter lyfts fram.

6.4. Avgränsning

Vi kommer att fokusera vår forskning på ett mindre antal informanter och studera dessa mer ingående. Det innebär att vi rör oss på en mikronivå. För att få en helhetsbild av verksamheten hade vi däremot även behövt gå in på organisations- och samhällsnivå det vill säga meso- och makronivå⁶³.

I inledningskedet valde vi att avgränsa oss till tre huvudbegrepp, brukarmedverkan, brukarinflytande och makt när vi tittar på frukostmötena. Efter att vi samlat in det empiriska

⁶⁰ ibid.

⁶¹ Thurén (1996) s.60

⁶² ibid. s. 59

⁶³ Lindqvist & Nygren (2006)

materialet lyfte vi även in teorin empowerment. Vi hade givetvis kunnat fokusera på andra saker men då brukarmedverkan och brukarinflytande tycks ovanligt inom individ- och familjeomsorgen tyckte vi det var extra intressant att fokusera på just dessa begrepp. Makt är enligt oss ett ständigt närvarande begrepp inom socialt arbete varför vi tycker det är viktigt och intressant att ha med. Inte minst när vi tittar på brukarmedverkan och brukarinflytande, två begrepp som sätter den traditionella maktaspekten inom socialt arbete i gungning.

6.5. Urval

Lilja⁶⁴ menar att det inte är nödvändigt att slumpmässigt välja informanter utan att det gäller att intervjua informanter som är villiga att berätta om sin situation och hur de ser på fenomenet man forskar runt. Detta är något som vi fick ta fasta på då det inte var helt lätt att komma i kontakt med brukare som ville ställa upp på en intervju. Inte heller var det helt lätt att få socialsekreterarna att ställa upp på en intervju.

Kvale⁶⁵ menar att man ska intervjua så många personer som behövs för att ta reda på vad man vill veta. Det är undersökningens syfte som styr antalet nödvändiga intervjupersoner. Vi har valt att göra sex intervjuer, tre med brukare och tre med socialsekreterare. Vårt mål är inte att göra statistiska generaliseringar utifrån vårt material. Istället handlar det om att göra ingående tolkningar av intervjuerna. Detta tillsammans med det faktum att vi hade en begränsad tid på oss samt svårigheten att få tag på informanter gjorde att vi ansåg oss nöjda med det antal intervjuer vi fick.

Urvalet av observationer föll sig naturligt. Under vår uppsatsperiod hölls det två frukostmöten och det blev således dessa två möten som vi kom att observera.

6.6. Kontakten med informanterna

Den första kontakten med brukarna togs under det frukostmöte som vi var med på den 2 mars. Vi delade i slutet av mötet ut vårt informationsblad⁶⁶ i vilket vi hade beskrivit syftet med uppsatsen samt att vi önskade deras hjälp. Då det inte var tillräckligt många som hörde av sig till oss fick vi i en andra kontakt med brukarna ta hjälp av socialsekreterarna. Vi är medvetna om att detta inte är det optimala då vi som forskare inte vill blandas ihop med socialtjänsten. Vi vill inte att det skall råda några tvivel om att vi står fria gentemot socialtjänsten. Detta för att inte riskera, att informanterna skulle känna oro för att ett deltagande, eller ett icke deltagande, skulle innebära några sanktioner, vare sig positiva eller negativa.

Hjälpen från socialsekreterarna gick till på så sätt att de kontaktade de brukare som de visste någon gång hade varit på ett frukostmöte. Var brukarna intresserade av att ställa upp lämnades, efter samtycke, brukarnas namn och telefonnummer till oss och kontakten mellan informanterna och oss skedde i fortsättningen utan socialsekreterarnas inblandning.

Kontakten togs genom e-post⁶⁷ till samtliga socialsekreterare i utredningsgruppen. I brevet till socialsekreterarna såväl som till brukarna beskrev vi syftet med uppsatsen samt att vi önskade frivilliga för en intervju. Tre socialsekreterare svarade och ville ställa upp på en intervju och de var dessa tre som kom att bli våra informanter från socialtjänsten.

⁶⁴ Lilja (2005)

⁶⁵ Kvale (1997)

⁶⁶ Bilaga 2

⁶⁷ Bilaga 3

6.7. Observation som metod

Deltagande observation är ”en metod där du deltar – inte bara som forskare, utan också som människa”.⁶⁸ Det finns olika typer av observationer. Skillnaden ligger främst i graden av deltagande hos observatören.⁶⁹

Direktobservation är en forskningsmetod som är lämplig att använda sig av när man vill studera strukturer och processer för inblandade parter som kan vara svåra att beskriva med ord. Det som är utmärkande för metoden observation är att man betonar vad folk gör, snarare än vad folk säger.⁷⁰ Då en av oss inte hade så mycket kunskap om frukostmötena, innan vi startade uppsatsskrivandet, såg vi det som ett bra utgångsläge att göra en observation, innan vi satte igång med att intervjua våra informanter, för att på så sätt skaffa oss mer kunskap om det fenomen som skulle stå i centrum för vår uppsats. Genom den första observationen kunde vi båda få en personlig kunskap om hur ett frukostmöte går till. Den andra observationen genomförde vi för att ytterligare fördjupa vår kunskap och se vad som händer under ett frukostmöte samt hur det går till.

Vi var helt öppna med vår närvaro och vår avsikt med de observationer vi gjorde den 2 mars och den 6 april under frukostmötena. Eftersom den miljö vi studerade var relativt avgränsad kom detta att underlätta vår observation. Vi kom att vinna tillträde till mötet genom en socialsekreterare som berättade om vår kommande uppsats för de brukare och socialsekreterare som befann sig i rummet. De observerade, såväl brukarna som socialsekreterarna gav sitt samtycke till vårt deltagande när vi befann oss utanför rummet. Observationerna var till stor del strukturerade, då vi i förväg skrev ett observationsprotokoll⁷¹ för att studera vissa bestämda aktiviteter. Vi tittade på kommunikationen och interaktionen under mötet. Vem pratar? Vem fördelar ordet? Vilket språk används? Hur ser kroppsspråket ut? Detta är några exempel på frågor vi hade med oss under observationerna. Vi valde att fokusera på samma saker under båda våra observationer. Detta för att kunna se samband och olikheter men även för att se på vilket sätt vi påverkats under det arbete vi gjort mellan de två observationerna.

Under den första observationen fick vi en fråga av en av socialsekreterarna om vi hade något som vi undrade över. Vi valde då att säga nej för att inte bli aktivt deltagande. Hur vår närvaro på frukostmötet påverkade brukarna och socialsekreterarnas agerande är svårt att uttala sig om. Att vår närvaro definitivt inte påverkat går inte att säga. Vi tror efter stort reflekterande ändå inte att vår närvaro påverkade utfallet så att det blev vilseledande.

De informanter vi har intervjuat har inte alla varit med på samma frukostmöte som vi. Vi kan därför inte säga att vi pratar om samma frukostmöte under intervjuerna. Då vi vill försöka få en mer generell bild av frukostmötena som fenomen och inte är intresserade av ett specifikt möte ser vi inte detta som något problem.

6.8. Intervju som metod

Vi har försökt vara så förutsättningslösa som det går under intervjuerna. Detta för att informanterna skulle få möjlighet att med egna ord och begrepp beskriva sina upplevelser om frukostmötena. Trots detta har vår forskning ändå styrts utifrån begreppen brukarmedverkan,

⁶⁸ Fangen (2005) s.31

⁶⁹ Esaiasson, Giljam, Oscarsson & Wängnerud (2004)

⁷⁰ ibid.

⁷¹ Bilaga 4

brukarinflytande och makt då det är våra teoretiska huvudbegrepp som vi hela tiden har haft med oss⁷². Detta har också påverkat vilka frågor vi har ställt under intervjuerna.

Vi har utgått ifrån en intervjuguide⁷³ för att få en struktur under intervjuerna men vi har samtidigt lämnat utrymme för intervjupersonerna att tala fritt. Vi hoppas att detta har gett informanterna relativt fria möjligheter att tala om det de själva önskar⁷⁴. Vi har två olika intervjuguider. En för brukarna och en för socialsekreterarna. Det ser så långt det är möjligt likadana ut men vi har fått anpassa vissa frågor till respektive informantgrupp.

Det finns olika typer av kvalitativa intervjuformer. Vi har valt att använda oss av en standardiserad intervjuguide. Enligt Larsson⁷⁵ reducerar man felkällor genom att använda sig av en standardiserad intervjuguide eftersom man då ställer exakt samma frågor till alla informanter. En nackdel är att flexibiliteten är begränsad i intervjun då frågorna planerats i förväg. För att undvika en för rigid intervju försökte vi att vara öppna för följdfrågor och låta informanterna berätta det de vill berätta. Detta för att undvika att styra informanternas beskrivningar vilket vi hade riskerat att göra om vi som intervjuare ställt alltför detaljerade frågor. Vi har försökt att lägga vår förförståelse åt sidan då vår avsikt var att lyfta fram informanternas perspektiv⁷⁶. Vår intervjuguide, som är standardiserad, innebar att vi hade med oss samma frågor till alla intervjuer. Detta för att vi skulle vara säkra på att täcka alla de frågor vi ville få svar på.

Våra intervjuguider har frågor kopplade till de teman som genomsyrar vårt arbete, brukarmedverkan, brukarinflytande och makt. Vi har ställt frågor av olika karaktär; bakgrundsfrågor, kunskapsfrågor, kognitiva frågor och emotionella frågor.⁷⁷

Vi har intervjuat tre brukare och tre socialsekreterare. Informanterna fick bestämma plats för intervjun, detta för att vi så långt som möjligt ville försöka minska känslan av otrygghet. Två av brukarna har intervjuats i sina hem efter deras uttryckliga önskan. En intervju ägde rum i Bräcke Diakonis lokaler. Intervjuerna med socialsekreterarna har anpassats efter deras arbetssituation och två av intervjuerna har därför genomförts på deras arbetsplats, socialkontoret i Biskopsgården. I ett fall har intervjun ägt rum i Bräcke Diakonis lokaler. Intervjutiderna har varierat från cirka 45 minuter till cirka 90 minuter.

Vi spelade in samtliga intervjuer på bandspelare efter medgivande från varje informant. Vi överförde hela vårt intervjumaterial från bandinspelningarna till skriven text så snart det var möjligt efter varje intervju. ”Att transkribera innebär att transformera, att ändra från en form till en annan”⁷⁸. Vi skrev ner, ordagrant, vad som sades på inspelningarna. De delar av intervjuerna där informanterna pratat om sådant som inte har relevans för vår uppsats har vi valt att sammanfatta istället för att skriva ut delarna ordagrant. Efter att vi hade transkriberat intervjuerna lyssnade vi åter en gång igenom dem för att vara säkra på att vi hade transkriberat på ett sätt som låg så nära den muntliga versionen som möjligt. Kvale⁷⁹ menar att transkriberingen i sig är en tolkande process. Att det inte finns någon sann omvandling från muntlig till skriftlig form. När förvandlas till exempel en tystnad till en paus?

⁷² Larsson (2005)

⁷³ Bilaga 5

⁷⁴ Kvale (1997)

⁷⁵ Larsson (2005)

⁷⁶ Lilja (2005)

⁷⁷ Bilaga 5

⁷⁸ Kvale (1997) s. 152

⁷⁹ ibid.

När vi sätter in citat i texten har vi på vissa ställen gjort små justeringar där vi anser att talspråket inte skulle göra informanten rättvisa, då det talade språket och det skrivna språket ser olika ut.⁸⁰

6.9. Forskningsetiska principer

Vi har tillämpat de forskningsetiska principerna inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning i vårt arbete⁸¹. Principerna handlar om ett grundläggande individskyddskrav. Detta krav kan delas upp i fyra allmänna huvudkrav; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet⁸².

Informationskravet

”Forskaren skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte”⁸³. Detta innebär att man som forskare skall informera informanterna om deras del i studien och vilka villkor som gäller. Som forskare skall man informera om att deltagandet är frivilligt och att de som deltar när som helst kan avbryta sin medverkan. All information som kan tänkas påverka informanternas villighet till att delta skall framföras⁸⁴. Detta gjorde vi, både i det informationsbrev som vi delade ut till brukarna under frukostmötet den 2 mars, och till socialsekreterarna via e-post, samt muntligt innan intervjuerna med varje informant.

Samtyckeskravet

”Deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan”⁸⁵. Som forskare är det vårt ansvar att inhämta samtycke från deltagarna. Som deltagare i en undersökning skall man också ha rätt att själv bestämma om hur länge och på vilka villkor man skall delta. Man skall när som helst kunna avbryta sitt deltagande. Beslutet skall inte utsättas för otillbörlig påtryckning eller påverkan. Ytterligare något som bör undvikas är alla typer av beroendeförhållanden mellan forskaren och undersökningsdeltagaren⁸⁶. Detta gjorde att vi i den mån det gick. Vi försökte själva fånga upp informanterna utan socialsekreterarnas hjälp för att på så vis undvika beroendeförhållandet. Då vi inte fick tag i tillräckligt många brukare fick vi till sist ändå gå via socialsekreterarna och vi är medvetna om att detta inte är det optimalt. Vi var därför noga med att, innan intervjuerna ägde rum med brukarna, påminna om att vi är studenter från Göteborgs universitet och att vi inte kommer från socialtjänsten. Vi påminde även, ytterligare en gång, om deras rätt till att avbryta intervjun samt möjligheten att välja att inte svara på frågorna.

Konfidentialitetskravet

”Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem”⁸⁷. Alla uppgifter bör avidentifieras så att uppgiftslämnarna inte går att spåra. Detta är extra viktigt när det gäller uppgifter som kan tänkas vara etiskt känsliga⁸⁸. Vi avidentifierade vårt material redan vid transkriberingen. Efter intervjuerna frågade vi varje informant om de önskade något speciellt namn i den slutgiltiga texten. Vissa av informanterna har själva valt de namn som vi använder i uppsatsen medan andra lät oss välja.

⁸⁰ ibid.

⁸¹ Vetenskapsrådet (2002)

⁸² ibid.

⁸³ ibid. s. 7

⁸⁴ ibid.

⁸⁵ ibid. s. 9

⁸⁶ ibid.

⁸⁷ ibid. s. 12

⁸⁸ ibid.

Nyttjandekravet

”Uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål”⁸⁹. Uppgifter om enskilda får inte lånas ut för kommersiellt bruk eller andra icke-vetenskapliga syften. Uppgifterna får inte heller användas för beslut eller åtgärder som påverkar de enskilda⁹⁰. Utöver ovanstående principer ger forskningsrådet två rekommendationer. Den ena innebär att forskaren bör ge undersökningsdeltagarna tillfälle att ta del av etiskt känsliga avsnitt eller kontroversiella tolkningar innan materialet publiceras. Vi anser inte att det material vi redovisat är av känslig natur och vi har därför inte sett det som nödvändigt att låta informanterna läsa igenom citaten innan publicering. Den andra rekommendationen säger att forskaren bör fråga undersökningsdeltagarna om de är intresserade av att veta var forskningsresultaten kommer att publiceras och om de vill ta del av dem⁹¹. Vi har erbjudit samtliga informanter en kopia av vår färdiga uppsats.

6.10. Analys av empirin

Det finns inte några enkla och tydliga metodregler för hur en kvalitativ analys kan genomföras. Analysen av materialet kom därför att bli en utmaning för oss. Det finns dock en viktig vägledande princip som innebär att forskaren fokuserar analysen på några specifika teman eller frågeområden, vilket vi kom att göra i vår studie. Dessa teman och frågeområden är kopplade till vårt syfte och våra frågeställningar⁹².

Inom vetenskapen finns det två olika kunskapssyner, en positivistisk och en hermeneutisk, där vi i denna studie företräder den senare. En hermeneutiker är intresserad av kunskap utifrån ett subjektivt perspektiv. Hermeneutiken menar att all kunskap härstammar från förnuft, idéer och upplevelser. En hermeneutiker menar att det inte finns någon generell kunskap då kunskapen alltid tolkas av forskaren. Forskningsprocessens förutsättningar, tillförlitlighet och dess resultat kommer att styras av vilket förhållningssätt vi använder och därför blir det en viktig del för oss att tydliggöra detta under forskningens gång.⁹³

Ett annat perspektiv är det fenomenologiska vars huvudsyfte är att beskriva hur fenomen i omvärlden uppfattas av människor. Genom att ställa frågor till både brukarna och socialekreterarna kan vi försöka förstå skillnader och likheter i deras sätt att uppfatta och förstå frukostmöten⁹⁴. Vi anser att vi har använt oss av både en hermeneutisk och en fenomenologisk ansats när vi tagit oss an vårt empiriska material. Genom att lyssna på brukarnas och socialekreterarnas upplevelser av frukostmötena rör vi oss mer inom hermeneutiken. Då vi med hjälp av våra observationer beskriver frukostmötena hamnar vi mer inom det fenomenologiska fältet.

Analys- och tolkningsarbetet av intervjuerna kan enligt Starrin och Svensson⁹⁵ delas in i fyra faser, där varje fas har olika syften. Den första fasan innebär att man bekantar sig med det empiriska materialet för att skapa ett helhetsintryck. Detta gjorde vi genom att läsa igenom alla intervjuer upprepade gånger för att hitta det väsentliga i texterna. Det finns även ett selektivt inslag i vårt analysarbete där vi har sorterat bort sådant som inte berör vårt studerade fenomen. I

⁸⁹ ibid. s. 14

⁹⁰ ibid.

⁹¹ ibid.

⁹² Larsson (2005)

⁹³ Thurén (1996)

⁹⁴ Starrin & Svensson (1994)

⁹⁵ ibid.

den andra fasen uppmärksammar man skillnader och likheter i utsagorna. Detta kunde vi göra efter att vi hade identifierat helheten för att därefter gå över till delarna av texten, vilket är i linje med den hermeneutiska spiralen.⁹⁶ Vi diskuterade vilka likheter och skillnader vi såg inom gruppen socialsekreterarna, inom gruppen brukarna men även mellan socialsekreterarna och brukarna. Då vi hade ställt samma frågor till informanterna underlättade det detta arbete. Det var även när vi började jämföra informanternas olika utsagor som vi kunde gå över i den tredje fasen, där man kategoriserar uppfattningarna i beskrivningskategorier.

För att sortera vårt empiriska material i resultatdelen delade vi in intervjumaterialet i kategorier. Vi har valt att lyfta fram de citat som vi anser skiljer sig åt men vi har även lyft fram citat som speglar samtliga informanternas svar. På de ställen där alla inte får komma till tals har vi kompletterat redovisningarna av kategoriseringarna med korta sammanfattningar av de intervjuades uppfattningar. I den fjärde och sista fasen studerar man den underliggande strukturen i kategorisystemet⁹⁷. Här har vi tagit hjälp av våra teoretiska begrepp och av tidigare forskning. Vi har också gått på djupet och gjort en så kallad meningstolkning, vilket syftar till att förstå meningen med uttalandena⁹⁸. Tolkningarna har vi gjort med hjälp av begreppen brukarmedverkan, brukarinflytande makt och empowerment. Vi har i vår analys försökt rikta fokus mot den underförstådda mening, så som vi tolkar den, och som informanterna tillskriver frukostmötena.

6.11. Validitet och reliabilitet

Inom det vetenskapliga paradigmet används begreppen validitet och reliabilitet för att beskriva hur bra datainsamlingen fungerat⁹⁹.

Validitet är ett mått på hur väl man mäter det man avser att mäta. Validiteten kan beskriva sambandet mellan den teoretiska definitionen och den faktiska definitionen. Reliabilitet avser att man mäter det man har för avsikt att mäta på ett tillförlitligt sätt¹⁰⁰.

I kvalitativ forskning handlar validitet och reliabilitet om att kunna beskriva hur man har samlat in och bearbetat data på ett systematiskt och hederligt sätt¹⁰¹. I kvalitativ forskning måste reliabilitets- och validitetsfrågorna bedömas annorlunda än vid kvantitativ forskning. Detta eftersom man inte gör någon direkt mätning i kvalitativ forskning utan i första hand vill upptäcka och beskriva ett visst fenomenas kvalitéer. Validiteten avser att ge läsaren en tydlig bild av det fenomen som studeras via de kategoriseringar, beskrivningar och analyser som forskaren redogör för¹⁰². Reliabiliteten är inte lika lätt att fastställa. Reliabilitetsbegreppet innebär att det empiriska materialets beskrivningskategorier kan igenkännas av det insamlade materialet. Beskrivningskategorierna skall inte enbart vara en konstruktion av forskaren utan de skall även spegla undersökningspersonernas uppfattningar¹⁰³.

Något som kan ha påverkat reliabiliteten i vår undersökning är att intervjuerna med socialsekreterarna genomfördes under två veckor vilket gav socialsekreterarna möjligheten att prata sinsemellan och på så sätt påverka varandra. Vi frågade den sista socialsekreteraren om de

⁹⁶ Larsson (2005)

⁹⁷ Starrin & Svensson (1994)

⁹⁸ Larsson (2005)

⁹⁹ Svenning (2003); Thurén (1996)

¹⁰⁰ ibid.

¹⁰¹ Kvale (1997)

¹⁰² ibid.

¹⁰³ Starrin & Svensson (1994)

hade pratat med varandra. Svaret vi fick var nej. När det gäller brukarna kan vi inte svara på om de har någon kontakt med varandra eller inte.

Vi kommer inte att kunna säga att vårt resultat är allmängiltigt utan det är beroende av den historiska, sociala och kulturella kontext som vi befinner oss i. I den kvalitativa forskningen är forskaren själv ett mätinstrument¹⁰⁴. Validiteten beror i stor del på forskaren själv, på dennes empati, skicklighet och kompetens. Intervjufrågorna måste fånga in det vi har som avsikt att fånga in¹⁰⁵. Genom att använda sig av triangulering kan man stärka både validiteten och reliabiliteten i forskningsresultatet.¹⁰⁶ Något som vi har gjort i vår studie genom att använda oss av såväl minnesanteckningar, observationer som intervjuer men även då vi använt oss av olika analysverktyg såsom kategorisering, meningskoncentrering och meningstolkning.

Vi anser oss inte ha tillräckligt med belägg för att generalisera våra resultat för alla brukare eller alla socialsekreterare. Dels på grund av att vårt urval av informanter inte har varit slumpmässigt. Vi vet inte om de informanter vi har intervjuat är representativa för samtliga deltagare på frukostmötena. Detta gäller såväl för brukarna som för socialsekreterarna. Och dels på grund av att antalet informanter är relativt få. Vi anser dock ändå att vår studie har ett värde då den kunskap som vi har fått fram utifrån brukarnas och socialsekreterarnas berättelser, har verbaliserats, alltså övergått från tyst till formulerad kunskap. Våra resultat kan också komma att vara vägledande för liknande forum som startas upp¹⁰⁷.

Har vi lyckats beskriva och återge den uppfattade verkligheten? Våra forskningsfrågor tar sin utgångspunkt i hur brukarna och socialsekreterarna uppfattar och tänker kring frukostmötena. Men vad någonting är och vad någonting uppfattas att vara kan skilja sig åt¹⁰⁸. Genom våra observationer har vi försökt att beskriva hur frukostmötena är, utifrån vår bild, medan vi genom intervjuerna har försökt att få en bild av hur frukostmötena uppfattas av deltagarna.

Vi valde att framställa resultatet i form av citat och utan tolkningar för att på så sätt ge läsaren en möjlighet att göra egna analyser men även för att göra uppsatsen så genomskinlig som möjligt.

6.12. Metoddiskussion

Kan kunskap vara objektiv? Är inte all kunskap tolkad?

Vårt syfte och våra frågeställningar väcktes under den praktikperiod som vi var ute på under hösten 2008 då en av oss praktiserade i utredningsgruppen. Intresset stärktes under den intervju¹⁰⁹ med 1:e socialsekreteraren i utredningsgruppen som vi gjorde i inledningsfasen av vår studie.

Gilje och Grimen¹¹⁰ talar om ett utifrånperspektiv som innebär att forskaren är objektiv och har en åskådarroll. Den egna förförståelsen får inte påverka forskningsresultatet då man som forskare eftersträvar sann kunskap. Inifrånperspektiv skriver Gilje och Grimen innebär att forskaren är subjektiv och har en deltagarroll vilket betyder att det inte finns någon objektiv kunskap, utan att all kunskap är subjektiv. Alla har en omedveten förförståelse vilket innebär att alla människor

¹⁰⁴ Larsson (2005)

¹⁰⁵ Kvale (1997), Larsson (2005)

¹⁰⁶ Larsson (2005)

¹⁰⁷ ibid.

¹⁰⁸ Starrin & Svensson (1994)

¹⁰⁹ Bilaga 1

¹¹⁰ Gilje & Grimen (2004)

tänker och påverkas av det vi ser och upplever. Enligt detta synsätt kommer vi alltså själva som forskare att påverka vårt forskningsresultat när vi skall tolka och förstå brukarnas och socialsekreterarnas tankar om och upplevelser av frukostmötena.

Då makt är ett av uppsatsens huvudbegrepp har vi funderat över vår egen maktposition gentemot brukarna och socialsekreterarna. Är det faktum att vi är socionomstudenter från Göteborgs universitet något som kan vara skrämmande? Påverkar det informanterna till att vilja svara rätt på våra frågor? Att vi arbetar inom organisationen, kan det ha påverkat socialsekreterarna? Då ingen av oss arbetar i utredningsgruppen, och på det sättet inte kommer i kontakt med brukarna annat än genom uppsatsen, fann vi det inte nödvändigt att tala om vår koppling till Biskopsgården.

Vi har haft ett omfattande analysunderlag i och med att intervjuerna spelades in på band och skrevs ut ordagrant, samt att vi gjort två observationer. Utifrån dessa utskrifter har vi försökt att på ett djupgående sätt beskriva och analysera hur brukarna såväl som socialsekreterarna uppfattar frukostmötena. Hur vet vi att de olika informanterna tänker på samma sak då de ombeds att beskriva upplevelsen av frukostmötena? Skall vi undersöka vad makt är för informanterna måste informanterna ha en uppfattning av vad makt är innan de kan resonera om hur den tar sig uttryck. När det gäller frågan om makt såg vi att uppfattningarna skiljde sig åt. Informanterna berättar visserligen om vad makt är för dem men de gör det på olika sätt eftersom de har olika uppfattningar av vad makt är.

Vi har diskuterat varför den tolkning vi gjort är att föredra framför en annan. Vi har vid ett flertal tillfällen gått igenom vårt material för att se om våra tolkningar ger en rättvisande bild av våra informanternas utsagor. Vi hoppas att vi har lyckats med det.

Vi har under hela uppsatsprocessen arbetat tillsammans vilket har gjort att vi på ett naturligt sätt kunnat komplettera varandra, ge varandra konstruktiv kritik samt fungerat som kontrollorgan för varandra och för uppsatsen.

7. Resultat

I följande avsnitt kommer vi att presentera våra resultat. Vi har delat in avsnittet i tre delar där vi börjar med att redovisa de observationer vi har gjort. Därefter presenterar vi brukarnas beskrivningar för att sist presentera socialsekreterarnas beskrivningar av frukostmötena. Brukarnas och socialsekreterarnas ord presenteras indelat i fyra olika teman. Syftet med frukostmötena, medverkan och inflytande, åsikter om frukostmötena och vad betyder brukarmedverkan, brukarinflytande och makt?

7.1. Observationsreferat

Nedan följer en beskrivning av vad vi iakttog under frukostmötena den 2 mars 2009 klockan nio till elva samt den 6 april 2009 klockan nio till elva.

7.1.1. 2 mars 2009

Mötet börjar klockan nio. Vid tio över nio kommer en socialsekreterare och hämtar oss. Vi har stått utanför lokalen och väntat på att brukarna skall bli tillfrågade om vi får lov att vara med och se hur ett frukostmöte går till. När vi kommer in i lokalen möts vi

av blickar från brukarna som håller på att ta frukost. Frallor, ost, grönsaker, juice, te eller kaffe. Vi blir också bjudna.

Rummet som mötet hålls i fungerar på kvällarna som fritidsgård vilket präglar inredningen. Där finns ett biljardbord, en cafédisk, några soffor och flera runda bord. Rummet har en rundad yttervägg som är täckt med fönster. Man ser ut mot torget och spårvagnshållplatsen. Rummet ligger i samma byggnad som socialkontoret men har en separat ingång vilket innebär att man inte går genom socialtjänstens lokaler för att komma till mötet.

Vi sätter oss sedan vid två runda bord som står ihop. På Lisas vänstra sida sitter två socialsekreterare sedan fyra brukare, därefter två socialsekreterare, Sandra, en brukare och en socialsekreterare. En brukare kommer in lite sent på mötet. Av brukarna är två män och fyra kvinnor. Bland socialsekreterarna är en man och fyra kvinnor.

En brukare frågar direkt vad syftet med vår uppsats är och varför vi skriver den. Brukaren undrar också om uppsatsen kommer att betygssättas och om den kommer att vara offentlig. Lisa förklarar att vi är intresserade av att veta vad brukarna tycker och tänker om frukostmötena och att vi gärna vill delta för att se hur frukostmötena går till.

Mötet inleds med att en av socialsekreterarna talar om varför vi har samlats här. Hon säger att detta är ett sätt att träffas lite mer informellt och ett sätt där socialsekreterarna kan få hjälp med saker att bli bättre på. Därefter föreslår hon en presentationsrunda. ”Jag heter X och jag är socialsekreterare, Lisa Ruuth socionomstudent, X socialsekreterare, X också socialsekreterare, X socialfall, *skratt*, X arbetslös, X jag söker också arbete till 110 %, X socialsekreterare, X socialsekreterare, Sandra Fast socionomstudent, X har tidigare haft eget företag men är nu arbetslös”.

Efter presentationsrundan frågar en av socialsekreterarna om det är något som brukarna vill ta upp under dagens möte. En av brukarna som var med på förra mötet undrar då vad som har hänt med det de pratade om förra gången, då de hade diskuterat promenader. En socialsekreterare förklarar att de har arbetat med frågan och att planen är att starta en grupp i början av april. Detta är brukaren nöjd med. Ingen annan tar upp något.

Socialsekreteraren presenterar dagens tema som är utförarenheten. Hon säger att tanken är att prata om hur socialtjänsten ihop med brukarna skall kunna använda sig av utförarna. Direkt frågar två brukare var utförarenheten är för något. Ordet lämnas över till en av socialsekreterarna som har erfarenhet av att arbeta som utförare. Socialsekreteraren förklarar att utförarna arbetar inom socialtjänsten men att de inte är socialsekreterare utan att de kan hjälpa till med att utföra saker. Några exempel ges. Brukarna ger sedan egna exempel på vad utförarna kan göra för att se om de har förstått. Socialsekreterarna bekräftar att brukarna har förstått vad utförarna kan hjälpa till med. Socialsekreterarna poängterar att det är brukarna själva som gör beställningarna. Det är brukarna som skall bestämma vad de vill ha hjälp med.

En socialsekreterare bryter efter ett tag in och uppmärksammar att alla i rummet har tystnadsplikt vilket de glömde att ta upp i början.

Socialsekreterarna återgår till att prata om utförarna. Brukarna kommer in på hur det är att söka arbete och hur utförarna skulle kunna komma in i bilden. Ju längre samtalet fortlöper desto längre ifrån dagens tema kommer brukarna. Istället fokuserar de på svårigheter med att söka arbete. Flera personliga exempel ges. Brukarna ställer följdfrågor till varandra. De tar upp hur olika myndigheter hjälper eller inte hjälper dem. Alla har olika erfarenheter. En brukare tar upp att det är viktigt att man behåller

orken. En socialsekreterare ställer då en följdfråga och undrar hur man kan behålla den där orken. Alla håller med om att det tar mycket kraft att söka jobb vilket även bekräftas av socialsekreterarna. Nya personliga exempel kommer upp. Exempel på hinder för att bli självförsörjande tas upp såsom värk, tidsbrist och ålder.

Efter ett tag säger en av socialsekreterarna att hon hör att de diskuterar svårigheter med att söka jobb. Hon undrar då om de skall byta ämne på mötet och istället för att prata om utförarna prata om att söka arbete. Hon får medhåll från brukarna.

En av brukarna lämnar mötet efter ca 45 minuter något som personen talade om i början av mötet.

Efter bytet av ämne fortsätter brukarna att ta upp personliga erfarenheter och exempel. Samtliga brukare pratar utifrån sig själva och sina situationer. De ställer följdfrågor till varandra. Socialsekreterarna är relativt tysta. De brukare som under mötet har varit tysta får vid enstaka tillfällen direkta frågor till sig. En av brukarna är ännu inte klar med sina svenskastudier och har därför lite svårt med språket. När denna brukare får en fråga behövs frågan förklaras på nytt för att förstås.

När klockan börjar närma sig halv elva säger en av socialsekreterarna att det snart är dags att börja runda av mötet. Då säger en av brukarna att det är en sak som personen vill ta upp och det är hur svårt det är att få ihop ekonomin när man lever på socialbidrag. Exempel som att ha råd med bra mat tas upp men även hur det byråkratiska systemet runt ekonomiskt bistånd fungerar. Medhåll fås av övriga brukare. Även socialsekreterarna säger att de förstår och att de ofta hör svårigheter med att ha råd med nyttig mat. Vidare tas den sociala biten upp. Hur svårt det är att ha råd att unna sig saker som att till exempel gå ut och fika eller att ta en öl. En socialsekreterare undrar om det vore en bra idé att prata om det här med den sociala biten vid nästa möte. Brukarna håller med om det. Socialsekreteraren söker medhåll från sina kollegor.

Socialsekreterarna pratar om att socialtjänsten är så mycket mer än bara pengar och undrar hur de kan hjälpa till utöver att bevilja bistånd i form av försörjningsstöd.

Mötet avslutas och brukarna hälsas välkomna till nästa möte. Lisa bryter då in och säger att hon gärna vill säga några saker. Hon tar upp att vi söker personer att intervjua och att vi är väldigt intresserade av att intervjua de som varit med idag. Ett informationsbrev delas ut till samtliga brukare. (Den brukare som lämnade mötet efter 45 minuter fick med sig ett informationsbrev innan hon gick.) Vi pratar även med samtliga brukare och förklarar brevet. Vi frågar om de föredrar att lämna sitt telefonnummer till oss men det vill ingen. De säger att de hör av sig till oss.

7.1.2. 6 april 2009

Mötet börjar klockan nio. Strax efter nio kommer en socialsekreterare och hämtar oss. Vi har väntat utanför lokalen. Brukarna blir även denna gång tillfrågade om vi får lov att vara med och se hur ett frukostmöte går till. När vi kommer in i lokalen är det kö till frukosten. Frallor, ost, grönsaker, juice, te eller kaffe, precis som förra gången. Vi blir också bjudna.

När vi skall sätta oss märker vi att borden inte räcker till så ännu ett bord plockas fram. Tre bord är rekord kommenterar en socialsekreterare. En socialsekreterare väljer att lämna mötet då inga av hennes klienter är där. Runt bordet är vi 20 personer. Nio brukare varav sju kvinnor och två män, nio socialsekreterare varav sju kvinnor och två män och vi två studenter.

Mötet inleds efter lite småprat med att en av socialsekreterarna presenterar frukostmötet och berättar vad syftet med det är. Socialsekreterarna vill ha hjälp med att bli bättre och med att utveckla sitt arbete med hjälp av brukarna. Därefter vänder sig socialsekreteraren till en kollega som får presentera fyra ämnen som de vill prata om under dagens möte. Dessa ämnen är upplevelsen av sommaren då ordinarie socialsekreterare är på semester, hur får man fler att svara på nöjd-kund-enkäten, hur får man ekonomin att räcka till samt hur upplevs ansökningsblanketterna. Ordet lämnas fritt.

Det första ämnet som tas upp är upplevelsen av sommaren. Det är ingen som riktigt tar tag i ämnet. En socialsekreterare vänder sig då till sina brukare som är med på mötet och undrar hur de har upplevt somrarna när hon har varit på semester. De säger alla tre att det är bra att få veta i förväg när socialsekreteraren har semester. Något som efterfrågas är en typ av jourlista där det står namn på en person som man kan vända sig till när ens socialsekreterare är borta. Flera brukare upplever det som jobbigt att behöva ringa runt när man inte riktigt vet vart man skall vända sig. Det är cirka hälften av brukarna som aktivt deltar i diskussionen genom att komma med åsikter, förslag och synpunkter. Övriga brukare sitter tysta och lyssnar. Något som de inte kände till, som socialsekreterarna berättade, var att man som kollegor hjälper varandra under semestrarna genom att till exempel ta hand om varandras post. Detta var nytt för brukarna och de önskade tydligare information. Socialsekreterarna svarade genom att säga att det skulle ta med sig synpunkterna.

När ämnet börjar bli färdigdiskuterat är det en brukare som uttrycker att det var dags att gå vidare. Nästa ämne blir nöjd-kund-enkäten. En av socialsekreterarna kommenterar att svarsfrekvensen är låg och undrar vad det kan bero på men säger också att man vill ha tips på hur man kan få fler att svara. En brukare börjar direkt prata och lyfter känslan av att känna sig kontrollerad som en möjlig orsak till varför man inte svarar. En annan brukare svarar att enkäten inte alls upplevdes på det sättet för personen ifråga utan att det snarare handlar om att socialtjänsten vill veta vad brukarna tycker om deras tjänster. Den första brukaren fortsätter och tar upp språksvårigheter som en annan anledning till den låga svarsfrekvensen. Brukaren får till viss del medhåll från en brukare som inte har svenska som modersmål. Brukaren berättar att första gången enkäten skulle fyllas i kryssade personen i den mittersta rutan på alla frågor då personen inte förstod frågorna men ändå ville vara med och svara. Möjligheten till att få tolkhjälp lyfts upp utav en brukare. Varför inte sätta upp en lapp i receptionen där man kan få fylla i att man önskar tolk är ett förslag. Socialsekreterarna lyssnar och säger att det kan vara något att ta med sig till nästa års enkät.

Efter cirka en timma blir det en paus efter initiativ av en socialsekreterare. Under pausen småpratats det, någon går ut och röker, andra går på toaletten.

Efter en kvart fortsätter mötet. Diskussionen handlar då om hur ansökningsblanketterna är formulerade. En brukare tar upp att den kunde vara kortare för dem som regelbundet lämnar in sina ansökningar. En brukare lyfter i samband med detta upp bemötandet inom socialtjänsten. Personen menar att det under senare tid har blivit en attitydförändring till det positiva inom socialtjänsten i Biskopsgården. Däremot menar personen att det finns attitydproblem då man ringer och bokar en tid. Att behöva vända ut och in på sig själv över telefon känns förnedrande. Brukaren ifrågasätter hur någon över telefon kan avgöra om man har rätt till hjälp eller inte. Detta är något som socialsekreterarna säger att de skall ta med sig och föra vidare. De säger också att de håller med om att det låter förfärligt. Övriga brukare är relativt tysta. Brukaren som tagit upp frågan får medhåll från en annan brukare om att bemötandet

inte är det bästa. Nya trådar fångas upp av övriga brukare som till exempel hur försäkringskassan fungerar eller inte fungerar. Kritiken är hård. Samtalsämnet verkar engagera de flesta brukarna. Socialsekreterarna poängterar att de som sitter vid bordet inte är ensamma. De talar om i siffror hur många personer som är aktuella inom arbetsgruppen som har fått avslag på sin sjukersättning.

Efter förslag från en socialsekreterare avslutas mötet då det bara återstår tio minuter vilket känns för kort tid för att ta upp nästa ämne som handlar om hur man får ekonomin att räcka till. Frågan ställs om detta är något att ta med till nästa möte. Svaret blir ja, en brukare påminner också om att det ju redan förra gången bestämdes att ämnet skulle tas upp. En socialsekreterare ger brukarna i uppgift att fundera över hur de vill ta upp ämnet nästa gång. Brukarna har svårt att avsluta. De kommer med olika förslag på vad man kan prata om. Hur man söker fonder är ett exempel från en brukare. En annan brukare berättar då hur man kan gå till väga. Till slut säger en socialsekreterare att nu får vi sluta men fortsätt gärna prata med varandra och så ses vi nästa gång.

7.2. Brukarnas ord

I det här avsnittet kommer vi att presentera brukarnas upplevelser av frukostmötena i form av citat från intervjuerna. Vi har intervjuat Kenneth, Kajsa Lotta och Hedvig, alla brukare som är aktuella i utredningsgruppen i Biskopsgården.

7.2.1. Syftet med frukostmötena

Vi ställde frågan till våra informanter, vad tror du är syftet med frukostmötena? Svaren varierade.

Det är information och förfrågningar. Och vi fick yttra oss. De frågade väl och vi socialbidragstagare, det känns otrevligt att säga det ordet. Det var ett utbyte av upplevelser och information.

Kenneth

De är ju till för att vi ska komma ut och träffa människor, inte bra sitta isolerade. För det är ju många som blir det. Så mötena är socialt bra för alla oss, som får det här (försörjningsstöd förf. anm.). Då kan jag käka frukost där och sitta och prata med folk. Och det är det, det går ut på. Det går ut helt och hållet på det.

Kajsa Lotta

Jaa du, (skratt) jag vet faktiskt inte. Jag vet faktiskt inte. Egentligen så vet jag inte vad de själva har för tankar med de här frukostmötena.

Hedvig

7.2.2. Medverkan och inflytande

Det är många tankar, åsikter och erfarenheter som kommer fram under frukostmötena. Vi frågade om brukarna upplevde att socialsekreterarna tog tillvara på deras erfarenheter. Samtliga informanter tror att deras erfarenheter i stort sätt tas till vara på. Ett exempel på detta kan vi se nedan.

Nu har jag inte varit med så himla länge. Men det jag har upplevt så tar de tillvara på det vi säger. Och kanske mångt och mycket kanske det inte går att genomföra heller,

olika saker. Man kan ju inte riva ett stort berg för det finns ju småsten. Först får man ta bort dem.

Kajsa Lotta

Om man nu upplever att ens erfarenheter tas till vara på under frukostmötena hur ser man då på sin möjlighet att påverka socialtjänstens arbete?

De har gjort om en folder som jag som svensk talade om att den var svåräst. Idag är den omgjord. Sedan har vi pratat om att det skall bjudas in folk från olika stadsdelsnämnder och brandkår och allt mellan himmel och jord och det har jag inte sett en enda människa utav. Så mycket utav det vi har pratat om har väl bara blivit nerskrivet på ett papper och sedan har det inte blivit mer utav det. Men hade de inte tagit med sig någonting så hade det ju inte blivit någonting gjort heller. Ja allting noteras ju. Vi kan gå tillbaka till den där foldern för det är ett praktexempel. Jag menar, hade de inte lyssnat och inte brytt sig, så hade vi inte haft en ny folder. Så någonting tar de ju uppenbarligen med sig.

Är socialsekreterarna förändringsbenägna?

Ja, inom rimlighetens gränser i alla fall. (Skratt)

Hedvig

Jag kan inte påverka. Påverka kanske jag kan i det långa loppet. Men inte då (på frukostmötet förf. anm.). Jag kan bara framföra mina åsikter.

Upplevde du att de lyssnade på dig?

Ja, jag tror det. Jag fick i alla fall ur mig det. Ja, att så är det. Den uppfattningen fick jag. Annars så spelar de jävligt bra.

Kenneth

Det kan jag ju. Om jag tycker att så här kan vi göra. En sådan sak kan vi göra. Då, går det ju upp till diskussion. Det gäller ju oss allihop. Vi yttrar ju oss alla. Ja, mer eller mindre.

Kajsa Lotta

Ämnena som tas upp på frukostmötena kommer både från socialsekreterarna och från brukarna. Ofta inleder socialsekreterarna med något tema som de vill prata om. Om sedan inte brukarna vill prata om det så brukar deras ämne få ta över. Ämnena kan handla om allt från friskvård till olika myndigheter eller hur man får försörjningsstödet att räcka till.

Det kom in frågor och påståenden ifrån de som mig (brukarna förf. anm.) och då hängde man på. Det är ju så att, är man är en grupp som är i samma situation, så känner du inte samhörighet, men man delar samma öde eller hur jag skall uttrycka mig.

Kenneth

De tar upp mycket av sådana där sociala saker, arbete, arbetsförmedlingar.

Kajsa Lotta

Det har blivit stora och väldiga diskussioner om många ämnen. Från början så sades det att man skulle ha tema varje gång men det har aldrig blivit tema utav det hela utan det har kommit upp ett ämne och sedan har det ämnet bearbetats eller att någon utav de här socialsekreterarna har sagt någonting och så har man spunnit vidare, och det ena har gett det andra, och så vidare, men några teman har vi aldrig utan det var bara en god tanke.

Hedvig

Rollfördelningen under mötena beskrivs som relativt jämn. Brukarna beskriver att de upplever att de ges den största platsen. Hedvig säger att hon till en början inte visste vem som var socialsekreterare och vem som var brukare.

Jag kan väl säga så här att i början när jag gick där nere då visste inte jag vilka som var vilka. Nej, så då pratade jag väldigt förutsättningslöst med alla människor. Folk är klädda likadant, det finns liksom inga yrkeskläder eller någonting. Det är alla åldrar, från er ålder, och upp till äldre än vad jag är, och jag hänger snart på pensionsstrecket. Du kan inte säga det att det är en klient och det är en socialsekreterare. Det finns inga möjligheter. Socialsekreterarnas roller är väl att ha igång folket, antar jag. Det är väl därför de är där och kanske för att lära känna sina klienter under andra former.

Hedvig

De (socialsekreterarnas förf. anm.) presenterade ju sig hit och dit. Sedan lämnade de ordet till oss helt enkelt. Först kände jag mig som åhörare men ju längre tiden gick så blev det ju, dök det upp frågor från någon, så flikade man in någonting där.

Kenneth

Jag tror det är vi som har mest plats. Det är bra. Det är det de är till för. Det tycker jag är jättebra. Det är ingen som (paus) jag vet mer än dig eller du är sådan. Jag kan mer. Det är inte alls så utan, jag uppfattar att vi är lika. Vi är människor som sitter och kåkar frukost och snackar. Nej, de (socialsekreterarna red. anm.) är bra, de är bra! Det är tjejer och killar helt enkelt, som sitter där med oss andra. Det är ingenting över. Vi är på samma nivå, totalt.

Kajsa Lotta

Samtliga informanter beskriver frukostmötena som ett vanligt samtal runt ett fikabord. Några tar upp språksvårigheter som kan uppstå då alla inte har svenska som modersmål.

Vi pratar från höger till vänster och ibland kanske i mun på varandra och har du då inte vårt språk så kan det gå för fort. På ett eller annat sätt så brukar jag försöka rycka in alla människor i det hela. Sedan får man inte alltid respons det får man bara inte men jag menar det är ju så i livet. Alla människor pratar inte. Det är ju bara så. Men försöka duger.

Hedvig

7.2.3. Åsikter om frukostmötena

Anledningarna till att man som brukare går på frukostmötena varierar. Kenneth gick för att han blev kallad. Hedvig går för att få göra sin röst hörd. Hon tycker ibland att de som arbetar på socialkontoret kan bli hemmablinda. Kajsa Lotta säger att mötena ger henne en möjlighet att komma ut och träffa människor. Alla brukare betonar att det är frivilligt att gå på frukostmötena. Två av informanterna säger att de går för sin egen skull medan en informant går för alla, som kan ha nytta av hennes åsikters skull.

Min egen. Absolut! Inte för någon annan. Jag menar det är. Det är bara en dumhet om man inte skulle gå. Och det var som jag sa tidigare. Har man ett jobb så är man ju tvungen att gå.

Kajsa Lotta

För alla som kan ha användning för mina åsikter. Både bra som dåliga alltså. Finns det ett forum, ett eller ett annat, där du kan göra din röst hörd så tycker jag det är både en rättighet och en skyldighet.

Hedvig

Gemensamt för alla tre informanter är att de tycker att det är bra med frukostmötena. De tycker att det är roligt att träffa människor, utbyta åsikter och att finnas med i ett socialt sammanhang vilket nedanstående citat visar.

Jag tycker det är rätt kul att komma ner och träffa de här människorna och se om det händer någonting med våra förslag. Det är roligt att se att de inte bara tar det med sig utan att de gör någonting av det också. För ögonblicket tror jag inte att det har hänt något mer överhuvudtaget än att de sitter en bunt papper i en pärm eller mapp eller någonting sådär.

Hedvig

Det gav mig en chans att få yttra mig och säga vad jag tycker och vad som behövs. Det kändes bra att få det ur sig. Att så här illa är det och det måste ändras på något sätt.

Kenneth

Brukarna uttrycker att det känns trevligt att bli inbjuden till frukostmötena. Någon känner sig till och med lite utvald.

Det betyder mycket! För det är en social grej för mig.

Kajsa Lotta

Det betydde väl (paus) fan det var en lurig fråga (paus) det betydde att jag inte är bortglömd i alla fall. Jag träffade andra i samma eländiga sits.

Kenneth

Förväntningarna inför frukostmötena varierar. Alltifrån att inte ha några förväntningar till att det faktiskt skall hända något med allt det som tas upp under frukostmötena.

Jag hade ingenting, för jag visste inte vad det handlade om först egentligen, ingenting egentligen, jag hade inga förväntningar, jo en förväntning hade jag väl att kunna få yttra mig säga vad jag tycker och tänker. Ja, och det fick jag ju möjlighet till.

Kenneth

Jag förväntar mig att det ska hända någonting. Det är jätteviktigt. Det får inte vara tomt prat. För då är det ingen som tar det på allvar.

Kajsa Lotta

Precis som förväntningarna inför frukostmötena varierar hos brukarna varierar även känslan om mötena motsvarar förväntningarna. Kajsa Lotta säger att hon ibland tycker att mötena motsvarar förväntningarna och ibland inte. Ett exempel på det senare är om någon pratar för mycket om sig själv. Att, som Kenneth uttrycker det, få träffa de som bestämmer över hans liv för tillfället motsvarade hans förväntningar med råge. Hedvig är nöjd med mötena och menar att det inte finns sådana här forum någon annanstans. Hon uttrycker det på följande sätt i citatet nedan.

Ja det tycker jag, för jag menar det att det finns inga sådana här forum. Jag menar det att (paus) jag kan sätta mig ner och skriva ett brev och var hamnar det någonstans då? Arkiverat i en pärm någonstans, som en person har läst.

Hedvig

Brukarna uttrycker positiva känslor inför frukostmötena. De säger att det känns spännande att se vilka som kommer på mötena. De är nyfikna på om det är nya personer som kommer eller om det

är personer man har sett där tidigare. Sedan får vi inte glömma frukosten som samtliga informanter ser som en viktig del av mötena.

Jättebra! Jättebra! Jag tycker att det är roligt att träffa först tjejerna som jobbar och sedan så tycker jag om att se hur mycket olika folk det kommer på varje möte.

Kajsa Lotta

Finns det saker som skulle kunna förbättras på frukostmötena? Brukarna är i det stora hela nöjda med frukostmötena. Antalet deltagare är däremot något som alla tar upp. En informant menar på att det är ett lagom antal, då fler deltagare hade gjort det svårt att ha en gemensam diskussion. De andra informanterna uttrycker att de hade önskat fler deltagare. De finns olika tankar om varför folk inte kommer på mötena.

Det är många som inte kommer. De tycker att det är tråkigt. Kanske, en utav orsakerna. Eller att det är tjatigt. Om det är bara en som sitter och pratar då blir det ju tjatigt. Sådana finns det ju gott om.

Kajsa Lotta

Jag hade önskat mig, jag hade förväntat mig fler från oss. Jag tror att många är uppgivna. Kanske inte vågar riktigt, kanske är de blyga, men jag vet inte riktigt. Jag tror uppgivenhet. För det ligger nära till hands. Det gör det. Om de (socialsekreterarna förf. anm.) hade suttit i en bestämmande position hade det varit mycket mer positivt men det kommer ju uppifrån. Men jag antar att socialsekreterarna som var där kommer att ta åt sig detta och på något sätt föra det vidare. Annars är det ju helt meningslöst! Det måste ju hamna någonstans tillslut. Så är det!

Kenneth

Ja, det jag däremot kan säga om de här frukostmötena det är att det är förtvivlat lite karlar där (Skratt). Vi sitter en klick fruntimmer och så möjligen någon manlig socialsekreterare.

Vad tror du det beror på?

Ja, det är väl väldigt inrotat. Karlar går inte på kafferep. Ja det heter ju frukostmöte med kaffe och fralla då liksom och ja, någonstans känns det som att det är inte deras grej.

Hedvig

Frukostmötena hålls i en lokal som ligger utanför socialtjänstens dörrar. Detta för att brukarna inte skall behöva gå igenom socialkontoret och visa att de är klienter inom socialtjänsten. Vi blev nyfikna och undrade vad brukarna tänker om det. Svaren visar att det inte spelar någon roll att frukostmötena inte hålls på socialkontoret. Man har inga problem med att gå till socialtjänsten däremot upplevs rummet som en bra lokal med tanke på storleken.

Det spelar ingen större roll faktiskt men det kändes bra att vara där ändå. Vi var nog tvungna att ha en så pass stor lokal. Det lägret och det lägret tillsammans blir ju en skara i alla fall och så sitter man ju bra du har kaffe och såhär.

Kenneth

7.2.4. Vad betyder brukarmedverkan, brukarinflytande och makt för informanterna?

Då vårt syfte med uppsatsen är att ta reda på hur brukarmedverkan, brukarinflytande och makt tar sig uttryck på frukostmötena frågade vi brukarna om de kände till orden, och vad orden betydde för dem. Brukarmedverkan och brukarinflytande var två ord som var svåra för brukarna att definiera. Kenneth hade till exempel aldrig hört orden tidigare. Kajsa Lotta tycker inte om orden

då hon inte vill klassificera folk. Samtliga kunde se en koppling mellan orden och frukostmötena vilket Kajsa Lotta och Hedvig visar nedan.

Om man pratar om medverkan och inflytande, kan du se de orden i förhållande till frukostmötena?

Ja, medverkan. Vi är medverkande allihop. Annars så blir det ju inget möte.

Känner du att du har inflytande?

Ja, till en viss del så har jag ju det. Det har vi allihop, bara vi kommer så har vi ju det!

Kajsa Lotta

I alla situationer så har du ju alltid chansen att påverka din situation på ett eller annat sätt. Men du kan bara påverka din situation om du öppnar munnen och ber om någonting eller har en åsikt om någonting. Och där har du både brukarinflytande och åsikter. Det är ju beroende på vad du själv vill.

Tycker du frukostmötena är ett forum för brukarinflytande?

Ja, det tycker jag. För där får vi verkligen tala om vad vi tycker och tänker och känner och vill.

Hedvig

Begreppet makt kände alla till. Det handlar enligt brukarnas svar till stor del om påverkan.

Makt, det är försäkringskassan eller moderaterna som har ställt till detta här för oss. För hade de inte gjort så, så hade jag haft min sjukpenning fortfarande. Jag tycker det är maktmissbruk rent ut. Man är liten, man känner sig liten som socialvårdstagare. Man har ingenting att säga till om. Socialas ord är också makt. Socialas ord, de är deras ord som gäller. Så att där har jag ingenting att säga till om, men jag kan påpeka och diskutera och säga emot. Jag har ju yttrandefrihet.

Kajsa Lotta

Det är väl att kunna vara med och påverka sin tillvaro. Det är väl kort och gott det jag kan säga. För det är ju den lilla makten vi gräsrötter har. De (socialsekreterarna förf. anm.) har ju makten att kunna säga att det här får du, det här får du inte. De bestämmer ju hur min ekonomi ser ut i princip.

Hedvig

Makt kan ju alla ha, inklusive jag själv.

Kenneth

7.3. Socialsekreterarnas ord

I det här avsnittet kommer vi att presentera socialsekreterarnas upplevelser av frukostmötena i form av citat från intervjuerna. Vi har intervjuat Ulla, Berit och Ralf som alla arbetar som socialsekreterare i utredningsgruppen i Biskopsgården.

7.3.1. Syftet med frukostmötena

Precis som vi frågade brukarna så frågade vi även socialsekreterarna om vad syftet är med frukostmötena. Samtliga socialsekreterare poängterar att mötena främst är till för dem själva och för att de skall kunna utveckla sitt arbetssätt med hjälp av brukarna.

Frukostmötena skapades egentligen för att vi skulle få veta om vi gjorde rätt. För vi lägger ofta ord i mun på folk. Och så bestämmer vi vad vi ska göra. Vad säger brukarna själva om det? Så det är lite att få reda på vad de tycker är viktigt. Framför

allt, att ställa frågan, istället för att självgott tro sig ha svaret. För ibland är svaret så självklart för oss att vi tror att vi har frågat. Men vi har aldrig frågat.

Berit

De är till för att brukarna som går på försörjningsstöd ska kunna se möjligheterna att de kan påverka själva, vad de vill göra. Eller att få oss att bli bättre på det arbetet vi gör. Och det är även kopplat till den här nöjd-kund-enkäten.

Ulla

De är till för att vi vill veta vad våra brukare tycker om våra insatser och vad vi gör. Vi hoppas, att de här så informella formerna som möjligt, där man sitter och fikar tillsammans, skall kunna komma fram på ett sätt som inte jag tänker är möjligt på samma sätt i det direkta mötet uppe på socialkontoret där det ändå finns myndighetsutövning och krav. Det är frivilligt att komma till frukostmötet och där skall man kunna säga vad man tycker.

Ralf

7.3.2. Medverkan och inflytande

Som vi visat ovan menar socialsekreterarna att frukostmötena är till för dem själva. Socialsekreterarna vill ha hjälp med att utveckla sitt arbete. Men de kan även se att brukarna kan ha nytta av mötena genom möjligheten att få yttra sig. Berit lyfter fram att även de som inte kommer på frukostmötena drar nytta av dem. Hon menar att det som kommer fram på mötena skall påverka arbetsgruppens sätt att arbeta vilket hon menar påverkar samtliga brukare.

Vi frågade hur strukturen på mötena brukar se ut. Svaren varierade något men samtliga var överens om att det nog finns en del att förbättra när det kommer till strukturen. Samtliga socialsekreterare lyfter fram att de brukar vara fler socialsekreterare än brukare. Om deras brukare kommer, så brukar de stanna för det ska vara en trygghet för brukaren men annars väljer vissa att lämna mötet för att det inte ska vara en övervikt av socialsekreterare.

Strukturen är lite flytig. Ibland kan det sväva iväg. Det blir lite som det blir. Och någonstans är det viktiga i det hela, att det inte är våra ord. Det är sällan som klienterna tycker det som vi tror att det tycker.

Berit

Strukturen är så att vi fördelar, vem som ska göra vad för att mötet ska fungera. Även om vi sätter upp ett tema så är det inte alltid att det blir det som kommer fram. Det är sagt att alla socialsekreterare ska vara med, i fall ens egen klient dyker upp, att det ska vara en trygghet med, att de känner igen någon.

Ulla

Mm, eller avsaknaden av struktur kanske. Under ideala omständigheter så har vi något tema som vi vill diskutera och så brukar vi utgå ifrån det temat. Sedan släpper vi frågan fri och då brukar det utvecklas åt alla möjliga håll och kanter.

Ralf

Socialsekreterarna berättar att de har börjat med teman inför mötena. Detta är något nytt som inte har funnits med sedan starten. Det socialsekreterarna vill diskutera är ämnen som är aktuella för dem. Det kan till exempel handla om utformandet av utredningsgruppens informationsbroschyr eller om hur brukarna tycker att det fungerar under semestrarna. Olika teman bestäms av socialsekreterarna i förväg men det är i regel inget som brukarna känner till innan de kommer på

mötena. Ämnena presenteras i början av varje möte av socialsekreterarna. Om det sedan är det ämne som mötet kommer att handla om, det avgör brukarna.

Det har ju inte gått ut innan till dem som kommer att den här gången skall vi prata om det här. Det blir en surprise. Jag tror att alla hade fått ut mer av mötena om man visste från början vad det skall handla om. Även om man försöker vara väldigt tydlig och formulera sig jättebra så blir det missuppfattningar eftersom vi jobbar med en grupp där vi odlar missuppfattningar hela tiden. De samtalsämnena som dyker upp och det som folk pratar om kan handla om nästan vad som helst. Saker som vi inte kan råda över överhuvudtaget men som man har behov av att säga.

Ralf

Allihop har ju olika svårigheter och olika saker med sig och olika personligheter och så vidare. Det styr hur mötena blir. En del är ju totalt gränslösa och har ingen distans till något och man kan ju få reda på allt som man inte skall ha reda på och mer därtill och alla andra får också höra det. Då får man styra upp det, att det inte är det vi är till för idag, utan idag skall vi prata om detta.

Ulla

Det pågår ett ganska vanligt samtal. Det är lite som att vara på en after work det är ganska kul. Vi är fler, och det går bra så länge som vi inte är socialsekreterare, men vi har svårt att låta bli det. Så länge vi klarar av att inte vara så kraftfulla som personligheter och ta ordet, och fördela, och vad tänker du, och vad tycker du, och vara så socionomiga, för det är ju lite lätt att vi faller in i det, hur tänker du då? Vad berodde det på? Så fort vi gör så, så kommer våra klienter givetvis att svara an på våra cirkulära frågor, men de kommer inte att göra det som jämlikar utan vi kommer att ha ett behandlarsamtal. När vi inte gör det utan bara faller tillbaka och är ganska laid back då spelar det inte så stor roll att vi är många. Då är det ganska lugnt.

Berit

Brukarna förväntar sig att socialsekreterarna tar med sig den information som kommer fram under frukostmötena. Vad säger socialsekreterarna själva om vad de gör med informationen?

Ja precis, vad gör vi med den? Ja, inte mycket. Många av de här idéerna som dyker upp som är på mer övergripande nivå de har vi nog lite svårt att ta i. Jag tycker i alla fall det. Det kommer ju också ofta upp saker som vi någonstans vet att många områden i samhället inte fungerar och vad fasen skall vi göra åt det. Det kommer inte riktigt någonstans. Nu kanske jag är orättvis för jag menar jag ser ju inte allt.

Ralf

Vi tar med oss att vi har hört det, vi tar med oss att det är jobbigt, vi tar med oss att många tycker att det är jobbigt, men vi kan inte ta med oss och göra någonting åt problemet.

Berit

Vad tänker socialsekreterarna om rollfördelningen på frukostmötena? Hur ser de på brukarnas roller? Hur ser de på sina egna roller? Är det skillnad mellan att vara socialsekreterare på socialkontoret jämfört med att vara socialsekreterare på frukostmötena?

Ja, brukarnas roll ja, den är ju viktig för det är ju ändå ett möte för brukarinflytande. De har ju ändå fått den största rollen, för det är ju mest de som pratar.

Ralf

De (brukarna förf. anm.) har mer makt än vad de har här (socialkontoret förf. anm.) men jag upplever inte att de har mer makt än jag. De kommer ju hit (socialkontoret förf. anm.) för att jag har makten men att när de kommer dit (frukostmötena förf. anm.) så är det en frizon. Jag har backat undan och varit väldigt så där nogsam med att inte ta, inte börja fördela ordet eller se till att någon är med som inte har varit med eller så där. Utan det lämnar jag till andra. Jag pratar på samma sätt. Men, samtidigt så krävs det mycket genomtänkthet i det. För det innebär ju också att jag är privat. Det innebär att jag är mig, bara mig. Inte socialsekreterare-mig, för det är inte så, i och med att jag inte ska vara socialsekreterare-mig. Vem är jag då? För då är det ju någonstans mitt privata jag som kvarstår. Så någonstans får man väl välja att vara privat, där och då, och ta den konsekvens som det innebär. För det innebär ju också att det finns klienter som mycket väl har koll på ungefär var jag bor idag. Men att medvetet ändå välja att säga det, det är lite otäckt. Det är jätteotäckt! Det går emot allting vad professionalitet heter. Framför allt är det så att gränsen mellan personlig och privat blir väldigt hårfin till slut. Jag ställer av socialsekreterarrollen, jag ställer av att samordna. Jag är inte iakttagare utan jag är med men inte som socialsekreterare det är en skillnad för jag är maktlös där nere och det är lite otäckt. Här (socialkontoret förf. anm.) är jag van vid att ha jättemycket makt.

Berit

Att aktivt delta. Att säga sina åsikter. Dricka kaffe, komma och vara med. Jag tycker nog att det är ganska jämbördes. Det tycker jag nog. Själv är jag deltagare, om jag inte är utsedd till att vara ordförande eller någonting. Det skall ju vara lite grann att du går ur regelsystemet. Du sitter ju inte där i den formen att du har myndighetsutövning, utan du sitter ju där i form av att du skall vilja utveckla ditt arbete. Sedan har du ju med dig tänket i bakhuvudet. Det är ju utifrån mer jämbördigt, mer förklarande, inte socialsekreterarroll, med myndighetsutövning.

Ulla

Hur ser kommunikationen ut på frukostmötena? Vilket språk använder man? Hur styrs samtalen?

Vi är ibland lite knöliga. Jag har fått ett helt annat ordförråd som socionom. Det är saker, ord, som jag idag kan, som jag sätter på saker som gör det helt omöjligt för mig att prata på ett vettigt sätt med folk. Det är jätteskönt att ha frukostmötena där det finns ett utrymme att säga åt mig att jag inte får säga så, för att jag ber dem säga åt mig, att säga det. Ibland borde vi lära oss att hålla det basic, för det viktigaste är inte att det blir formellt rätt, det viktigaste är att folket fattar vad jag gjorde. Ibland så tror jag att vi byråkratiserar saker. I vems intresse är saker byråkratiserade?

Berit

Vissa vill ju dela med sig av det de har att säga, och vissa vill väldigt gärna bara prata, (skratt), en del är väldigt pratsjuka. Pratar man för att man har något att säga eller pratar man för pratandets skull är frågan ibland.

Ralf

7.3.3. Åsikter om frukostmötena

Frukostmötena är till för att kvalitetsutveckla socialarbetarnas arbete i utredningsgruppen, enligt dem själva. Vad får man då som socialsekreterare ut av att delta på frukostmötena?

Det ger utrymme för kreativitet och en annan form för tänkande inom socialtjänsten. Att man tar in klientperspektivet mycket mer.

Ulla

Det är egentligen rösterna som jag får med mig. En del av det är att se mina klienter som människor. Vilka de är när de inte är här, för att jag bestämmer. Jag ser brukarna som de människor som de faktiskt är.

Berit

Alltså det finns ju verkligen mycket kunskaper, hos dem som vi träffar, som man nog lätt förringar ibland. Vi tror att vi sitter och har koll på läget. Och där sitter ju våra klienter med jättemycket kunskap som vi inte riktigt har alltid så på det sättet har jag ändå lärt mig en hel del.

Ralf

Socialsekreterarnas förväntningar på frukostmötena är inte så högt ställda. De förväntar sig trevliga möten under vilka de inte vet riktigt vad som kommer att hända. Några har svårt att se vad varje enskilt möte ger.

Det kan vara lite av en kul grej. Och ibland kan det vara ett stressmoment för att jag har för mycket att göra här. Det känns som om jag har gjort något som visserligen är ganska roligt men jag förstår inte nyttan med det direkt efteråt. Jag tror, att jag förstår faktiskt inte nyttan förrän jag har lagt ihop den sammanlagda summan av det jag har upplevt under flera år. Summan av det hela är större än summan av delarna.

Berit

Man vet aldrig var det hamnar. Vi vet att vi har det här temat, men vi vet inte om temat kommer att bli det temat. Ibland blir det ingenting. Ibland tänker man vad var meningen med detta idag.

Ulla

Socialsekreterarna har blandade känslor inför frukostmötena. Någon tycker att det är trevligt, en annan funderar över var gränsen går mellan att vara privat och personlig, en tredje kan ibland uppleva mötena som lite pinsamma då socialsekreterarna inte har förberett sig ordentligt.

Det är nog att det skulle vara så enkelt att vara oförsiktig med vem jag är. Så jag får nog hålla tillbaka lite ibland. Tänka att du är på jobbet du är inte hemma. Annars är det nog lite granna känslan av att människor är människor. Det är lätt att glömma det här uppe (socialkontoret förf. anm.) för här är det människor som alla vill någonting av mig, där vill de ingenting av mig. Jag tror att det är en lärdom jag över tid har dragit, att kunna se det som vanliga människor som man fikar med just då.

Berit

Jag tycker det är väldigt trevligt. Jag tycker det är väldigt spännande. Jag tycker det är väldigt bra, man får en väldig inblick. Jag känner att jag trivs med det.

Ulla

Jag kan faktiskt tycka att det känns lite pinsamt ibland när det inte dyker upp folk eller när vi inte har förberett oss ordentligt. Vi gör ju detta av en anledning. Vi vill ha folks åsikter och vi vill ha information eller input om vissa specifika områden och sedan så förbereder vi oss inte ordentligt. Jag kan känna mig ganska osäker på många möten.

Ralf

Alla är överens om att frukostmötena är bra men att strukturen måste förändras och utvecklas. Förslag på förändringar är till exempel att förbereda sig bättre, delge brukarna de olika ämnena som skall diskuteras i förväg så att även de kan vara förberedda.

Jag tycker ju de (frukostmötena förf. anm.) är jätteviktiga men jag skulle vilja att vi utvecklade formen för dem jättemycket. Jag tror verkligen att vi skulle kunna få ut en hel del av dem, om vi gjorde på ett annat sätt. Bara att vi har börjat med det säger någonting, det ger en signal om att vi är intresserade.

Ralf

Fler klienter. Kanske att vi fick mer tid till att göra mer personliga inbjudan. Att ja, som exempelvis, jag har valt att bjuda in dig därför att... så att de känner sig mer utvalda att få komma.

Ulla

Det finns många tankar om varför vissa brukare kommer och andra inte. Alla tar upp tiden som en eventuell anledning till att inte komma. Socialsekreterarna tror att många kan vara morgontrötta, andra kan ha värk och därför ha svårt att komma. Kanske vill man inte heller visa att man går på försörjningsstöd. En av informanterna påpekar också att flera av brukarna faktiskt är ute i sysselsättning och därför inte kan komma. Ralf säger att det har hänt att brukare har kommit för att de har trott att de varit tvungna vilket inte är så kul menar han. De som kommer, tror socialsekreterarna, är sådana som vill vara med och påverka. Att mötena hålls i en lokal som ligger utanför socialtjänsten tror alla socialsekreterare är bra. Ulla beskriver det på följande sätt.

Ja, det är för det skall bli mer öppet. Man skall liksom inte känna att man går till socialtjänsten utan man skall känna att man kommer till ett forum med fria tankar, med ett annat fokus.

Ulla

7.3.4. Vad betyder brukarmedverkan, brukarinflytande och makt för informanterna?

Vi frågade även socialsekreterarna, precis som vi frågade brukarna, vad betyder brukarmedverkan, brukarinflytande och makt för dig.

Brukarinflytande för mig betyder egentligen från början att brukarna hade inflytande över sitt eget ärende. Nu tänker jag snarare så här att brukarinflytande är brukarnas inflytande på hur vi organiserar vårt arbete i stort. Medverkan handlar om att de är med i utvecklingen. Jag tror inte att jag gör en stor distinktion mellan de två orden.

Kan du se ett samband med brukarmedverkan/inflytande och frukostmötena?

Ja, det kan jag, därför att vi hänvisar ju till frukostmötena i de förändringar som vi gör. Vår informationsfolder som är på väg att ändras nu, den har ju ändrats fullständigt i sina ramar på grund av brukarmötena. Makt betyder för mig förmågan och rätten att styra något. För mig är inte det något negativt. För om du behöver hjälp vill du ju faktiskt komma till någon som har rätt att bestämma att du ska få den. Jag upplever att många socialsekreterare glömmar eller vill bortse från denna makt. Man vill komma nära och ha en öppen relation till sina klienter. Min upplevelse är att, när vi spelar med öppna kort gällande makt, öppnar sig människor mer än de gör när de låtsas som att de inte fattar och att jag bara låtsas att vara på samma nivå. Att helt eliminera makt vore tokigt men att använda den öppet gör att makten blir lite mindre värdeladdad. Om alla spelare har spelreglerna är det förbaskat mycket lättare att spela.

Berit

Det är samma sak för mig, medverkan och inflytande. Att medverka innebär indirekt att du har inflytande.

Är frukostmötena ett forum för medverkan och inflytande?

Ja absolut, det är ju det mötena är till för.

Vad betyder makt för dig?

Att man har ett övertag. Som socialsekreterare har man automatiskt ett övertag, som myndighetsperson i rätten att ta beslut, som kan vara negativa för klienten och upplevas som kränkande. Samtidigt skall man vara den hjälpande och lyssnande. Ordet socialtjänst utgör i sig en maktposition för en del personer, vilket i sig kan medföra att personen som kommer till socialkontoret med denna inställning indirekt medverkar till att det blir en större maktposition i mötet. De kan göra sig mindre som personer, tror sig inte ha rätt att säga vissa saker med mera.

Ulla

Brukarmedverkan och brukarinflytande är det samma sak eller? (Paus) Nej det kanske det inte är. När man tänker brukarinflytande när det gäller socialtjänsten så tänker jag, på det här med att vi behöver höra dem som vi som grupp jobbar med, vad finns det för bild av socialtjänsten? Jag hade uppskattat om det fanns någon slags fackförening för socialbidragstagare, det hade nog varit brukarinflytande för mig, tror jag (skratt). Att vi gör någonting med det de säger, för annars blir det ju bara ett spel för gallerierna.

Hur är det idag?

Ett spel för gallerierna. Ja, i ganska stor utsträckning så tycker jag nog att det är det. När skall vi hinna hålla på med brukarinflytande? Det är nog det som är hela problemet med brukarinflytande i socialtjänsten tror jag, när skall vi göra det? Jag vill jättegärna ha (brukarinflytande förf. anm.), och jag tror vi skulle kunna få fram jättemycket bra grejer och vi skulle kunna göra jättemycket bra grejer utifrån det som verkligen var brukarinflytande.

Vad betyder makt för dig?

Frågan om i vilken utsträckning en person har möjlighet att bestämma över sitt liv och/eller andras. Omfattningen av en persons makt får då ses i förhållande till yttre och inre omständigheter som till exempel man/kvinna, utbildad/utbildad, intelligent/o intelligent, invandrare/inföding, samhällsordning och så vidare.

Ralf

Resultaten har fått ta stor plats då vi tycker att informanternas ord är viktiga. Citaten har fått stå för sig själva. I nästa kapitel presenterar vi vår tolkning av informanternas ord.

8. Analys

I detta avsnitt sammanfattar vi vårt resultat från studien samt analyserar det för att förstå hur brukarmedverkan, brukarinflytande och makt tar sig uttryck i samband med frukostmötena i utredningsgruppen. Till skillnad från resultatdelen, där vi valde att redovisa brukarna och socialsekreterarnas svar var för sig, kommer vi här att analysera brukarnas och socialsekreterarnas ord ihop med våra observationer under rubriker som överensstämmer med studiens frågeställningar. Analysen gör vi med hjälp av våra teoretiska begrepp samt med hjälp av tidigare forskning.

8.1. Vad är syftet med frukostmötena?

Det är stor skillnad mellan vad brukarna säger är syftet med frukostmötena. Hedvig vet inte vad syftet med frukostmötena är. Kenneth menar att det är ett möte där personer träffas och utbyter upplevelser och där man yttrar sig om sin nuvarande situation. Kajsa Lotta säger däremot att syftet med frukostmötena är att komma ut och träffa människor. Tankarna om vad frukostmötena är till för skiljer sig också mot vad socialsekreterarna menar är syftet med frukostmötena. Något som även Ralf uttryckt genom att säga att det nog kan vara väldigt stor skillnad på vad de själva tänker och tror och vad de som kommer tänker och tror. Samtliga socialsekreterare poängterar att mötena främst är till för dem själva och för att de skall kunna utveckla sitt arbetssätt med hjälp av

brukarna. Socialsekreterarna bjuder in brukarna för att de vill ha deras hjälp att förbättra kvalitén i sitt arbete men detta nämner ingen av brukarna som vi intervjuat. Vi tolkar detta som att det saknas en tydlighet när det gäller vad frukostmötena är till för. Brukarna får en chans att medverka men vi ställer oss frågande till om de får en reell möjlighet till inflytande, då medverkan inte automatiskt innebär att man får inflytande. För att få inflytande krävs att du är medveten om det sammanhang du befinner dig i. Om socialsekreterarna vill ta brukarinflytande på allvar så måste de först göra brukarna medvetna om vad syftet med frukostmötena är, utifrån socialsekreterarnas perspektiv, då det är de som bjuder in till mötena¹¹¹.

Utöver att frukostmötena är till för att utveckla utredningsgruppens arbete ser socialsekreterarna även att brukarna kan få ut något av dem. Känslan av att få vara med och bestämma. En socialsekreterare lyfter även in alla de klienter som inte kommer som personer som drar nytta av det som kommer fram under mötena, då utvecklingsarbetet gagnar alla brukare. När socialsekreterarna tänker på brukarinflytande när det gäller socialtjänsten så tänker de på det här med att de behöver höra den grupp av brukare som de jobbar med. På frukostmötena har brukarna möjlighet att påverka. Det handlar här om att stärka utsatta grupper och öka deras makt, inflytande, men även självkänsla, som alla tre är viktiga beståndsdelar i empowerment. Att lyfta in även de som inte är med på mötena som nyttobringare så lyfts empowerment från en individnivå till en kollektiv nivå. Enade vi stå, söndrade vi falla. På sikt kan detta leda till en utjämning av maktförhållandena¹¹².

I våra intervjuer med socialsekreterarna och brukarna framkommer det att brukarmedverkan och brukarinflytande är två begrepp som är svåra att definiera. De tycks också vara svåra att skilja åt. Maria Jarl¹¹³ menar att det är viktigt att skilja begreppen åt. Medverkan är en sak, inflytande en annan. Brukarna är medverkande bara genom att bli inbjudna till frukostmötena men för att få inflytande krävs att socialsekreterarna lyssnar på brukarna och tar tillvara på det dem säger¹¹⁴. Samtliga socialsekreterare tycker att brukarmedverkan och brukarinflytande är viktigt men att det är ett svårt område att jobba med. Dels för att de inte har formen för att få fram konkreta synpunkter och dels för att de inte riktigt gör något med de synpunkter som dyker upp. Socialsekreterarna anser sig även ha svårt att hinna med att arbeta med brukarinflytande på grund av tidsbrist. Brukarna har olika erfarenheter av begreppen. Möjligheten att få träffa socialsekreterarna under former som ett frukostmöte ser brukarna som medverkan och möjlighet till inflytande.

Makt tycks vara aningen enklare att sätta ord på även om synen på makt varierar. För brukarna är makt att andra, socialsekreterarna, bestämmer över deras liv. Att man som brukare inte har något att säga till om även om vissa lyfter fram möjligheten att påpeka hur man har det. En brukare uttrycker att makt är möjligheten att kunna påverka sitt liv. Även socialsekreterarna beskriver makt som rätten att styra över något. Som socialsekreterare har man automatiskt ett övertag. Makt finns i alla relationer, inte minst i relationen mellan socialsekreterare och brukare¹¹⁵. Precis som både brukarna och socialsekreterarna säger kan man använda makten för att påverka och förändra¹¹⁶. Det är inte bara sin egen situation man kan påverka utan även de maktförhållande som råder mellan brukare och socialsekreterare och som oftast ses som ojämn. Detta gör man genom att förändra relationer och organisatoriska strukturer

¹¹¹ Se 5.2.

¹¹² Se 5.2.1.

¹¹³ Jarl (1999)

¹¹⁴ Se 5.2.

¹¹⁵ Järvinen (2002)

¹¹⁶ Lindgren (2007)

enligt Swärd och Starrin¹¹⁷. Vi menar att detta kan ske på frukostmötena då man träffas under andra omständigheter än som brukare och socialsekreterare. Under frukostmötena är det socialsekreterarna som vill ha brukarnas hjälp till skillnad mot mötena på socialkontoret där det är brukarna som vill ha socialsekreterarnas hjälp.

8.2. Vems agenda styr frukostmötena?

Samtliga socialsekreterare uttrycker att det är de som vill styra frukostmötena genom att ha bestämda teman som skall diskuteras samtidigt som alla är överens om att det inte brukar bli så. Det brukar bli brukarnas ämnen som tar över. Detta såg även vi under de observationer vi gjorde under frukostmötena¹¹⁸. Trots detta tycks socialsekreterarna ha ett behov av att bestämma. Under den första observationen frågade en av socialsekreterarna om de skulle byta ämne från det ämne socialsekreterarna valt till det som brukarna diskuterade. Hon ställde frågan trots att brukarnas ämne var det som hade diskuterats under en längre tid. Skulle man kunna kalla detta för definitionsmakt? Brukarna delar socialsekreterarnas bild av att det är brukarna som styr vilka ämnen som tas upp även om de inte har uppfattat att socialsekreterarna har med sig specifika teman.

De olika teman som i förväg bestäms av socialsekreterarna är i regel inga som brukarna känner till innan de kommer på mötena. Trots att socialsekreterarna har för avsikt att diskutera ett av dem förutbestämt ämne, ger de brukarna makten att styra diskussionerna. Genom att på detta sätt låta brukarna styra, medverkar socialsekreterarna till att utvidga brukarnas handlingsutrymme¹¹⁹. Det är också ett sätt att släppa in brukarna istället för att stänga ute dem. Under slutet av vår första observation så lyfte brukarna fram att de ville prata om hur man får ekonomin att räcka till. Det bestämdes då att detta var något som skulle tas upp på nästa möte. När så nästa möte satte igång presenterade socialsekreterarna fyra olika teman där just ekonomin var ett av dem. Trots detta så hann man inte med att prata om ämnet. Återigen så bestämdes det att ämnet skulle tas med till nästa gång. En brukare påpekade då att de sa de ju sist också. Återigen tycker vi oss se att det är socialsekreterarna som har den reella makten att styra agendan.

Foucault¹²⁰ menar att det finns en utestängningsprincip där vi skiljer på förnuft och vansinne, där alla inte får prata på samma sätt och där alla inte bli lyssnade på. Frukostmötena går till viss del emot detta resonemang genom att låta brukarna styra samtalsämnet, även om Ralf undrar om brukarna pratar för att de har någonting att säga eller om de bara pratar för pratandets skull. Detta håller även Ulla med om som uttrycker det i ord som gränslöshet. Hon menar att vissa berättar saker som andra egentligen inte borde höra. Rapporten Om brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT¹²¹ menar att man måste sätta tilltro till brukarna för att inte riskera översitteri. Vi ser en risk i att man som socialsekreterare avgör vad andra bör höra och inte även om vi också kan se att det ligger en omtanke bakom. Kanske vill man skydda sina brukare från att lämna ut sig själva för mycket.

Ralf lyfter frågan med vad socialsekreterarna skall göra med det som kommer fram under frukostmötena. En del saker kan inte socialsekreterarna råda över. Ulla menar att de lyssnar när brukarna pratar om hur de upplever olika myndigheter men att det inte är något de kan göra något åt. Brukarna å sin sida förväntar sig att socialsekreterarna tar med sig den information som

¹¹⁷ Swärd & Starrin (2006)

¹¹⁸ Se 7.1.

¹¹⁹ Se 5.2.1.

¹²⁰ Foucault (1993)

¹²¹ Gauffin et al., (2005)

kommer fram under frukostmötena. Vi upplever att socialsekreterarna inte är tillräckligt tydliga med vad de gör av all den information som kommer fram under frukostmötena. Detta går emot brukarinflytande som framför allt handlar om att det som sägs ska tas tillvara på¹²². Socialsekreterarna utnyttjar på detta sätt sin makt genom att avgöra vad som är viktigt att ta med sig från frukostmötena och vad som inte är viktigt. De anser sig med andra ord ha tolkningsföreträde. Trots detta får ändå brukarna prata om sina subjektiva upplevelser vilket är en del av empowerment-tanken¹²³.

8.3. Hur ser kommunikationen ut under frukostmötena?

Såväl brukare som socialsekreterare säger att de upplever frukostmötena som ett vanligt samtal som förs runt ett fikabord. En av socialsekreterarna tycker att det är lite som att vara på after work. Språket är något som många av våra informanter tar upp. Det kan ibland ses som ett hinder för att få alla delaktiga under mötena. En förutsättning för brukarmedverkan är att man försöker sträva efter ett gemensamt språk¹²⁴. Socialsekreterarna menar att det finns en del brukare som på grund av språksvårigheter är blyga. En socialsekreterare anser att de ständigt försöker kolla av så att alla förstår och hänger med. Detta tyckte vi dock inte att vi såg under de två observationer som vi var med på. Under vår första observation var det en brukare som hade svårigheter att förstå. Detta märktes då personen i fråga inte kunde svara på direkta tilltal. Vi upplevde inte att denna brukare gavs någon extra uppmärksamhet. Det språk som användes under frukostmötena upplevde vi som till viss del ett socialsekreterarspråk. Ord som försörjningsstöd, utförare, löpande anteckningar med flera användes. Vi ställer oss frågan om detta är ett språk som brukarna känner sig hemma med? Genom att använda ett fackspråk kan vi stänga ute människor¹²⁵. Det kan även vara ett sätt att utöva makt på. Vi tror inte att deras ordval är medvetna utan att det snarare handlar om en omedvetenhet och en vana av att använda den här typen av ord. Socialsekreterarna tar själva upp frågan om vilket språk som används under frukostmötena. Berit anser att de ibland använder ett, som hon uttrycker det, knöligt språk. Hon säger att frukostmötena är ett forum där hon får höra att hon pratar konstigt vilket hon tycker känns bra. Även brukarnas sätt att prata är något som tas upp av samtliga socialsekreterare.

Som vi nämnt ovan tar brukarna för givet att socialsekreterarna tar med sig det som kommer fram under mötena. Brukarna uttrycker att de känner att socialsekreterarna lyssnar på dem. Att brukarna upplever att socialsekreterarna lyssnar på dem innebär också att två av brukarna känner att de har möjlighet att påverka. Kenneth är mer tveksam till detta och menar att han kanske kan påverka i det långa loppet även om han har svårt att se någon direkt påverkan i nuläget. En brukare tycker att socialsekreterarna är förändringsbenägna om än inom rimlighetens gränser. ”Ett mål för brukarinflytande på kollektiv nivå är att påverka planering och innehåll i socialtjänstens verksamheter så att de bättre anpassas till brukarnas behov”, skriver Steinholtz Ekecrantz.¹²⁶ Utredningsgruppens nya informationsbroschyr tas av brukarna upp som ett exempel där socialsekreterarna har lyssnat på dem genom att ha skrivit om broschyren utifrån brukarnas synpunkter. Denna broschyr tas även upp av samtliga socialsekreterare som ett bra exempel. Ett tydligt exempel på brukarinflytande där socialsekreterarna har lyssnat på brukarna och tagit tillvara på deras synpunkter. Vi ställer oss dock frågan om det finns fler exempel, då broschyren är det enda exemplet som har kommit fram under intervjuerna. Smith¹²⁷ menar att

¹²² Se 5.2.

¹²³ Swärd & Starrin (2006)

¹²⁴ Gauffin et al., (2005)

¹²⁵ ibid.

¹²⁶ Steinholtz Ekecrantz (2008) s. 115

¹²⁷ Smith (2000)

brukarmedverkan är och skall vara en utmaning. Det kan finnas en tendens enligt artikelförfattaren till att behålla verksamheten som den alltid har varit.

8.4. Hur ser rollfördelningen ut under frukostmötena?

Under de flesta frukostmötena är socialsekreterarna fler till antalet än vad brukarna är. Socialsekreterarna berättar att de brukar lämna mötet om de inte har egna klienter där. Berit säger att det går bra att vara fler socialsekreterare så länge de inte är för mycket socialsekreterare utan mer som vilken deltagare som helst. Brukarna upplever sig vara på samma nivå som socialsekreterarna under frukostmötena. Då de upplever sig vara på samma nivå tycker vi oss kunna se en viss maktförskjutning. Det innebär dock inte att brukarna tillägnar sig makt på bekostnad av socialsekreterarna. Däremot har de mer makt under frukostmötena än vad de har i relation till sin socialsekreterare på socialkontoret. En persons makt behöver inte minska för att någon annans makt ökar¹²⁸. Berit säger att frukostmötena innebär att brukarna får mer makt än vad de har när de är på besök på socialkontoret. Hon tycker dock inte att de har mer makt än vad hon har. Hedvig berättar att hon inte kunde säga vem som var klient eller vem som var socialsekreterare första gången hon var på ett frukostmöte. Även socialsekreterarna ser sig som mer jämbördiga än vad de gör uppe på socialkontoret.

Socialsekreterarnas roller är att styra mötet och att hålla igång deltagarna enligt brukarna. Socialsekreterarna tycker att brukarna får ta den största platsen och att deras roll är viktig på frukostmötena. Ulla tycker det viktigaste är att brukarna aktivt deltar och att de säger vad de tycker. Alla socialsekreterare säger att de är på en jämbördig nivå med brukarna under frukostmötena. Mycket på grund av att de under frukostmötena inte har någon myndighetsutövning. Socialsekreterarna ser på sig själv som deltagare vilket Berit tycker känns lite otäckt då det innebär att hon blir privat. Var går gränsen mellan privat och personlig undrar hon. Frånvaron av myndighetsutövningen innebär att relationen mellan brukare och socialsekreterare blir en annan än den de är vana vid. Den makt som man som socialsekreterare har förlorar man till viss del när man lämnar sin yrkesroll för att bli mer privat. Trots detta kan vi inte bortse från att frukostmötena sker under arbetstid, vilket innebär att socialsekreterarna inte helt kan lämna sin socialsekreterarroll.

Brukarna ser på sig själva som delaktiga även om Kenneth till en början upplevde sig som åhörare. Kajsa Lotta tycker att det är de själva som får ta mest plats under mötena. Något som även vi upplevde under våra observationer. Brukarna är de som mest aktivt medverkar under frukostmötena medan socialsekreterarna har en mer tillbakalutad roll. Hedvig å sin sida upplever ibland att det är hon själv ihop med socialsekreterarna som tar den största platsen. Hon tror det beror på språksvårigheter hos övriga brukare.

Kenneth kände samhörighet med de övriga brukarna. Att känna samhörighet är en förutsättning för empowerment på kollektiv nivå. Tillsammans kan brukarna hjälpas åt och ta lärdom av varandra men de kan också hjälpa socialsekreterarna att se världen ur andras perspektiv vilket enligt Skau¹²⁹ är en förutsättning för att ”kunna förstå sin egen yrkesroll och det samspel de har med andra”.

¹²⁸ Rønning (2007)

¹²⁹ Skau (2007) s.17

8.5. Vad får man ut av att delta på frukostmötena?

Anledningarna till att man som brukare går på frukostmötena varierar. Att få möjlighet att träffa socialsekreterare och andra som är i samma situation som brukarna själva nämns som viktiga anledningar. Att få göra sin röst hörd är en annan viktig del för brukarna. Även den sociala aspekten av mötena betonas av brukarna. Alla brukare tycker det är kul med frukostmötena. De tycker att det är roligt att träffa människor, utbyta åsikter och att finnas med i ett socialt sammanhang. Att bli inbjuden till frukostmötena betyder mycket för brukarna. Brukarna uttrycker att det känns trevligt och att de känner sig lite utvalda. Kenneth säger att inbjudan betydde att han inte var bortglömd vilket kändes bra för honom. Det brukarna nämner att de får ut av frukostmötena är inom empowerment-teorin viktiga aspekter. Genom kollektivet får brukarna möjlighet att tillgodose sina intressen. Att få vara med och medverka har ett värde i sig, oavsett om det innebär inflytande eller ej, vilket brukarna visar genom att poängtera den sociala aspekten av mötena.

Socialsekreterarna menar att frukostmötena är ett tillfälle som hjälper dem att tänka på ett nytt sätt. Det är ett forum för kreativitet säger Ulla. Socialstyrelsen visar i en rapport¹³⁰ att brukarmedverkan har en viktig funktion då det gäller att se saker och ting ur nya infallsvinklar. Berit säger att det hon främst tar med sig från mötena är alla de röster hon får höra. Hon säger också att frukostmötena är ett tillfälle under vilket hon ser klienterna som de människor de faktiskt är. Då frukostmötena, enligt socialsekreterarna, är till för att de som professionella ska få hjälp, innebär det i detta fall att brukarna innehar expertrollen. Maktförhållandet förändras i och med detta¹³¹. Ralf betonar också all den kunskap som brukarna har och som man som socialsekreterare, enligt Ralf, lätt förringar.

Mötena är frivilliga och man går för att få göra sin röst hörd. Två av brukarna betonar att de går för sin egen skull medan en brukare går för alla, som kan ha nytta av hennes åsikter, skull. Frukostmötena bidrar till både individuell och kollektiv empowerment. Det är den subjektiva upplevelse som är den viktiga och det är också den som kan öka egenkontrollen och självkänslan hos brukarna oavsett om man gör det för sin egen eller kollektivets skull¹³².

8.6. Vilka förväntningar och känslor är förknippade med frukostmötena?

Förväntningarna inför frukostmötena varierar såväl mellan brukarna och socialsekreterarna som inom respektive grupp. Socialsekreterarnas förväntningar är inte så högt ställda. Någon nämner att mötena är en rolig grej som ibland kan vara ett stressmoment då det är svårt att se vad mötena faktiskt ger. En annan socialsekreterare har inga förväntningar då hon säger att man aldrig vet hur mötet kommer att bli. Brukarnas förväntningar är högre ställda. Alla uttrycker att en förväntning ligger i att få yttra sig. Kajsa Lotta förväntar sig att det skall hända något med det som tas upp under mötena. Hedvig förväntar sig ett kreativt möte för det är det hon tycker att mötena är. Alla brukarna vill medverka, men de vill även påverka och ha inflytande i socialtjänsten. Vi tolkar brukarnas svar som att de tar frukostmötena på allvar. Utifrån socialsekreterarnas svar ställer vi oss frågan om de tar frukostmötena på samma allvar? Vår uppfattning utifrån de observationer och de intervjuer vi gjort är att socialsekreterarna inte lägger så stor vikt vid frukostmötena som brukarna gör. Kan vi då överhuvud taget tala om brukarinflytande i samband med frukostmötena eller handlar det enbart om brukarmedverkan? I vems intresse har man brukarmedverkan? Det är en fråga som även Gauffin, Lundman och Udd ställer i sin rapport¹³³. Brukarna själva säger att

¹³⁰ Socialstyrelsen (2003)

¹³¹ Se 5.3.

¹³² Payne (2002)

¹³³ Gauffin et al., (2005)

mötena ibland inte motsvarar deras förväntningar. Om någon pratar för mycket om sig själv blir till exempel Kajsa Lotta besviken. Hon tycker att man skall prata på en generell nivå under mötena.

Både brukarna och socialsekreterarna ser att det finns saker som skulle gå att förbättra med frukostmötena. Socialsekreterarna är dock mer kritiska till hur mötena ser ut idag jämfört med brukarna. Brukarna tar upp antalet deltagare som något som skulle kunna bli bättre. Både Kenneth och Kajsa Lotta önskar fler från deras sida som de uttryckte sig. Som grupp kan det vara lättare att tillägna sig makt än vad det är som enskild individ¹³⁴. Hedvig är rätt nöjd med antalet brukare då hon tror det skulle vara svårt att föra en diskussion om fler var med. Däremot önskar hon fler män på mötena.

Kenneth uttrycker att han hade önskat att de som representerar socialtjänsten på mötet hade haft större möjlighet till att påverka. Han menar att socialsekreterarna inte har det utan att de som har bestämmanderätten är några andra. Det Kenneth uttrycker tolkar vi som en avsaknad av brukarinflytande¹³⁵, då han inte kommer i kontakt med dem som fattar de beslut som påverkar hans liv.

Socialsekreterarna är överens om att frukostmötena är bra men att strukturen måste förändras och utvecklas. Förslag på förändringar är till exempel att förbereda sig bättre, delge brukarna de olika ämnena som skall diskuteras i förväg så att även de kan vara förberedda. De önskar också att de kom fler brukare på mötena. Vi ser det som att socialsekreterarna vill stärka brukarnas inflytande genom att göra dem mer delaktiga.

Som vi nämnt ovan är både brukare och socialsekreterare till största delen överens om att fler brukare hade varit att föredra på mötena. Tankarna om varför man som brukare inte går på frukostmöten varierar. Kajsa Lotta funderar över att vissa kanske tycker att det är tråkigt eller tjatigt att gå på frukostmöten då vissa tar stor plats och pratar mycket. Kenneth tror att det kan bero på en uppgivenhet hos de brukare som går på försörjningsstöd. All makt påverkar individens egenskaper och beteende. En negativ form av makt är tillbakadragenhet¹³⁶. Om man är uppgiven tror vi att det finns en risk att man drar sig tillbaka. En annan tanke som Kenneth har är att de brukare som inte kommer kanske är blyga eller rädda för att gå. Även detta är symboler för negativ makt¹³⁷. Hedvig, som önskade fler män, tror att själva formen kan kännas främmande för männen. Hon jämför frukostmötena med kafferep som hon tycker är förknippat med fruntimmer. Det språk och de begrepp vi använder visar vilken grupp vi tillhör enligt Skau¹³⁸. Det kan också fungera som en av Foucaults¹³⁹ utestängningsprinciper. Om vi kopplar detta till Hedvigs tanke skulle det kunna vara så att männen känner sig uteslutna, då de inte anser sig tillhöra den grupp som går på kafferep.

Socialsekreterarna tar alla upp tiden, klockan nio på morgonen, som en eventuell anledning till att inte komma. Socialsekreterarna tror att många kan vara morgontrötta, andra kan ha värk och därför har svårt att komma. Kanske vill man inte heller visa att man går på försörjningsstöd. Berit påpekar också att flera av brukarna faktiskt är ute i sysselsättning och därför inte kan komma. De som kommer tror socialsekreterarna är sådana som vill vara med och påverka. Vi ser det då som

¹³⁴ Se 5.3.

¹³⁵ Jarl (1999)

¹³⁶ Helkama et al., (2006)

¹³⁷ ibid.

¹³⁸ Skau (2007)

¹³⁹ Foucault (1993)

personer som upplever positiv makt i förhållande till socialtjänsten. Egenskaper som följer med positiv makt är till exempel pratsamhet och socialt beteende.

Frukostmötena hålls i en lokal som ligger utanför socialtjänsten vilket alla socialsekreterare tycker är bra. Det är ett informellt forum där man träffar brukarna. En annan tanke är att brukarna inte skall behöva gå igenom socialkontoret och visa att de är klienter inom socialtjänsten. Enligt brukarna själva så spelar detta ingen roll. Man har inga problem med att gå till socialtjänsten däremot upplevs rummet som en bra lokal med tanke på storleken. Har socialsekreterarna, med hjälp av den makt de besitter, tolkat och bestämt hur brukarna upplever situationen? Eller har de bara glömt att fråga brukarna om vad de själva tycker?

Hur hänger allt detta ihop? Vi skall försöka besvara den frågan i slutdiskussionen som följer nedan.

9. Slutdiskussion

Syftet med studien har varit att ta reda på hur makt, brukarmedverkan och brukarinflytande tar sig uttryck under utredningsgruppens frukostmöten, med hjälp av brukares och socialsekreterares beskrivningar av frukostmöten samt med hjälp av observationer under två frukostmöten. Vad har vi då funnit?

Brukarmedverkan tycks vara något som samtliga informanter, såväl brukare som socialsekreterare, ser som något positivt och som något som tar sig uttryck under frukostmötena. Vi håller med om att det är positivt och att vi kan se frukostmötena som en möjlighet för brukarmedverkan men vi menar dock att brukarmedverkan saknar tyngd om det inte leder till brukarinflytande. Brukarmedverkan blir då snarare ett fint men innehållslöst ord. Vi säger inte att frukostmötena helt saknar inflytande. De är på god väg, men vägen är lång och de har en bra bit kvar innan man kan säga att frukostmötena innebär reellt inflytande för brukarna. För att nå dit behöver brukarna få ett större mandat när det gäller att påverka och att fatta beslut. I nuläget upplever vi att frukostmötena mest går ut på att fråga brukarna om råd och att det sedan är socialsekreterarna som avgör om råden ska tas tillvara på eller inte. Vi tror inte att tanken med frukostmötena är att de skall innebära reellt inflytande för brukarna. Vi menar inte heller att frukostmötena för den skull är onödiga. Däremot kan vi se att det finns en otydlighet när det gäller frukostmötenas syfte. Socialsekreterarna och brukarna har inte samma uppfattning. Om mötena inte skall leda till inflytande bör socialsekreterarna vara tydligare med detta gentemot brukarna.

Vi har pratat en del om empowerment utifrån brukarnas perspektiv. Men hur är det med socialsekreterarnas empowerment? Kan brukarna tillägna sig makt och genom den påverka om inte socialsekreterarna som grupp känner att de har makt att påverka? Makten är den kapacitet som behövs för att kunna verka, påverka och förändra¹⁴⁰. Flera informanter, såväl socialsekreterare som brukare, pratar om att socialsekreterarna inte kan göra någonting åt saker och ting. Vi tror att, om frukostmötena skall hålla i längden, och ge något till både brukare och socialsekreterare, så måste socialsekreterarna känna att de har makten att påverka och makten att lyfta det som brukarna tar upp. Saknas det en rakare linje upp till dem som styr?

¹⁴⁰ Lindgren (2007)

Som vi tidigare nämnt så finns makt i alla relationer och inte minst i relationen mellan brukare och socialsekreterare. Frukostmötena ger en möjlighet till att utjämna dessa maktförhållanden. Vi menar att socialsekreterarna i utredningsgruppen visar på mod genom att ta ett steg tillbaka och låta brukarnas röster få ta över under frukostmötena. De tycks också vara rätt ensamma om att våga släppa in brukarna, då medverkan och inflytande som vi tidigare nämnt är ovanligt inom individ- och familjeomsorgen. Genom frukostmötena får vi lyssna på en grupp som vi vanligtvis inte lyssnar på. Det är ett unikt tillfälle då socialsekreterare och brukare så långt det är möjligt får chansen att mötas på samma nivå utan någon myndighetsutövning emellan dem. Är detta ett nytt demokratiskt sätt att styra sin verksamhet?

Vi ser frukostmötena som en god vilja till att förändra socialtjänstens arbete. Vi ser dem också som ett positivt forum som ger såväl brukare som socialsekreterare något. Formen bör dock utvecklas vilket socialsekreterarna själva håller med om. Dahlberg och Vedung¹⁴¹ menar att det är svårt för en individ att ensam förändra en offentlig verksamhet. Skall man förändra en verksamhet idag menar författarna att man endast kan göra det genom att rösta i våra val. Detta innebär att det finns en anledning och ett behov av att utveckla nya påverkningskanaler vid sidan om den representativa demokratin. Vi ser frukostmötena som ett led i denna utveckling och som något utredningsgruppen i Biskopsgården bör jobba vidare med. Hur skall de då jobba vidare? Vi menar att ett sätt kanske kan vara att dela upp arbetsgruppen i två lag där varje arbetslag ansvarar för vartannat frukostmöte. På detta sätt minskar arbetsbelastningen och antalet socialsekreterare i förhållande till brukare jämnas ut. Såväl arbetsbelastningen som antalet deltagare är något som informanterna har tagit upp som problem. Vi tror också att såväl brukare som socialsekreterare har mycket att vinna på att känna till samtalsämnen i förväg. På så sätt kan de som är intresserade komma vilket vi tror kan innebära att diskussionerna kan utvecklas och bli mer konstruktiva än vad vi uppfattar att de är idag. Trots att vi kan se att det finns saker att förbättra och arbeta vidare med menar vi att frukostmötena skall fortsätta. Vi tolkar utifrån våra intervjuer att det finns ett behov hos brukarna att få göra sin röst hörd och att få vara med att påverka. Vi tror också att det finns ett behov hos socialsekreterarna att se saker utifrån nya perspektiv. I rapporten *I skuggan av välfärden*¹⁴² framkommer det att de intervjuade många gånger upplever att myndigheterna arbetar mot dem och inte med dem. Frukostmötena menar vi kan vara ett sätt att ändra på den synen.

Har vi uppnått vårt syfte? Vi överlåter det till läsaren att avgöra. Det har varit en spännande och lärorik tid att arbeta med uppsatsen. Intresset för ämnet har hela tiden vuxit och nya frågor har dykt upp. Hur stärker man socialarbetarnas empowerment? Kan man göra revolution på arbetstid? Kan man mäta brukarinflytande? Och vad ger brukarinflytande för effekter? Frågorna är många och vi lämnar med varm hand över dem till alla nyfikna som intresserar sig för ämnet.

¹⁴¹ Dahlberg & Vedung, (2001)

¹⁴² Brunsson et al., (2009)

10. Referenser

Litteratur

- Askheim, O P & Starrin, B (2007): *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups.
- Barosa da Silva, A & Wahlberg, V (1994): "Vetenskapsteoretisk grund för kvalitativ metod" i Starrin, B & Svensson, P-G (red) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Bernler, G & Johnsson, L (2001): *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Dahlberg, M & Veding, E (2001): *Demokrati och utvärdering*. Lund: Studentlitteratur.
- Esaiasson, P, Gilljam, M, Oscarsson, H & Wängnerud, L (2004): *Metodpraktikan*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Fangen, K (2005): *Deltagande observation*. Malmö: Liber.
- Foucault, M (1993): *Diskursens ordning*. Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag Översättning: Mats Rosengren.
- Gilje, N & Grimen, H (2004): *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalos.
- Helkama, K, Myllyniemi, R & Liebkind, K (2006): *Socialpsykologi en introduktion*. Malmö: Liber.
- Jergeby, U (2008): *Evidensbaserad praktik i socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag.
- Johansson, T (2006) "Mötets många ansikten – när professionella möter klienter" i Meeuwisse, A, Sunesson, S & Swärd, H (red) *Socialt arbete en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Järvinen, M (2002) "Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system" i Meeuwisse, A & Swärd, H (red) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Kvale, S (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S (2005): "Kvalitativ metod – en introduktion" i Larsson, S, Lilja, J & Mannheimer, K (red) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S (2005): "Teori, metod och empiri" i Larsson, S, Lilja, J & Mannheimer, K (red) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S, Lilja, J & Mannheimer, K (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lilja, J (2005): "Problemformulering" i Larsson, S, Lilja, J & Mannheimer, K (red) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindgren, S-Å (2007): "Michel Foucault och sanningens historia" i Månson, P (red) *Moderna samhällsteorier – traditioner, riktningar och teoretiker*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Lindqvist, R & Nygren, L (2006): "Social teori och socialt arbete" i Meeuwisse, A, Sunesson, S & Swärd, H (red) *Socialt arbete en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Meeuwisse, A & Swärd, H (2002): *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Meeuwisse, A, Sunesson, S & Swärd, H (2006): *Socialt arbete en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Månson, P (2007): *Moderna samhällsteorier – traditioner, riktningar och teoretiker*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Möller, T (1996): *Brukare och klienter i välfärdsstaten: om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. Stockholm: Publica.

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

Petersson, O (1987): *Maktbegreppet*. Stockholm: Carlsson Bokförlag.

Rønning, R (2007) "Brukarmedverkan och empowerment" i Askheim, O P & Starrin, B (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups.

Skau, G M (2007): *Mellan makt och hjälp*. Malmö: Liber.

Starrin, B & Svensson, P-G (1994): *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Steinholtz Ekecrantz, L (2008): "Brukarinflytande" i Jergeby, U (red.) *Evidensbaserad praktik i socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag.

Svenning, C (2003): *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag.

Swärd, H & Starrin, B (2006): "Makt och socialt arbete" i Meeuwisse, A, Sunesson, S & Swärd, H (red) *Socialt arbete en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.

Thurén, T (1996): *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Runa förlag.

Tidskriftsartiklar

Bear, M & Sauer, M (2000): *Client Satisfaction With Community-Based Services in a Pilot Cost Share - Service Coordination Program*. Journal of Applied Gerontology 19:2.

Schermer, E & Zorgman, M (1999): *Focusing on Clients in Centres for Work and Income*. Tijdschrift voor Arbeid en Participatie 21:1.

Smith, M (2000): *Keeping the customer satisfied? Service users' perceptions of an Emergency Duty Team*. Practice - social work in action 12:3.

Rapporter

Brunsson, C, Lindkvist, B & Petersson, M (2009): *I skuggan av välfärden - 15 röster om att vara sjuk och beroende av socialbidrag*. Göteborg: FoU i Väst/GR.

Ds 1991:18 *Vidga brukarinflytandet! En väg till ökad delaktighet och bättre service*. Stockholm: Civildepartementet.

Gauffin, L, Lundman, M & Udd, L (2005): *Om brukarmedverkan vid utveckling och försörjning av IT*. Stockholm: Hjälpmedelsinstitutet.

Jarl, M (1999): "Brukardeltaganden på gott och ont" i *Det unga folkstyret*. SOU 1999:93. Stockholm.

SOU 1999:93 *Det unga folkstyret*. Stockholm.

Socialstyrelsen (2008): *Brukarinflytande inom äldreomsorgen*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2003): *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Uppsatser

Brunsson, C & Lindkvist, B (2006): *Med brukarna i fokus*. Göteborg: Göteborgs centrum för Konsultation.

Jansson & Jonsson (2006): *Med brukarna i fokus*. Göteborg: Göteborgs centrum för Konsultation.

Elektroniska källor

www.goteborg.se

090302

www.goteborg.se/wps/portal/biskopsgarden

090302

| | |
|---|--------|
| www.regeringen.se/sb/d/10057/a/100551 | 090305 |
| www.scholar.google.com | 090223 |
| www.socialstyrelsen.se | 090223 |
| www.ub.gu.se | 090223 |
| http://csaweb102v.csa.com.ezproxy.ub.gu.se/ | 090223 |

Övriga källor

Minnesanteckningar från frukostmötena 071105-090202

Sammanställning av intervju med Christian Brunsson, 1:e socialsekreterare i utredningsgruppen, SDF Biskopsgården gjord 20/2-09.

Kan du ge en kortfattad beskrivning av vad som händer från 2002 när era tankar om hur ni kan förbättra ert arbete startar till det som kom att bli dagens frukostmöte?

Christian berättar att det hela började med Göteborgs stads brukarenkäter. Enkäterna hade förekommit i kommunen tidigare än 2002 men individ- och familjeomsorgen i SDF Biskopsgården började dela ut enkäterna i början av 2000-talet. Så småningom fick utredningsgruppen resultaten från enkäten men de visste inte vad de skulle göra med dem. Christian säger att man inom arbetsgruppen började diskutera enkäterna och resultaten. Man ville på något sätt följa upp dem. De diskuterade att ha uppföljning efter varje besök, de diskuterade uppföljningsformulär men de blev aldrig nöjda med den diskussionen. De diskuterade även att ta hjälp av kollegor från andra stadsdelar men intresset från dem var noll. Våren 2005 tog man hjälp av nätverkslaget och startade en fokusgrupp med brukare. Arbetsgruppen bestämde frågeställningar som de ville ha belyst. Dessa frågor var bland andra frågorna 8:2 och 8:3 i Göteborgs stads nöjd-kund-enkät. Hur nöjd är du med hur väl personalen förstår hur du har det? och Hur nöjd är du med hur väl personalen förstår vad du vill ha hjälp med?

Fokusgruppen gav ett material som ledde vidare till frågan ”Hur går vi vidare med kvalitetsfrågor?”

Vad är syftet med frukostmötena?

Christian menar att det finns dubbla syften med frukostmötena. Dels en kvalitetskontroll av det han kallar hårdvara. Ett exempel som tas upp är utredningsgruppens nya broschyr som brukarna har varit med och haft åsikter om vilket har lett till att man skrivit om den efter brukarnas synpunkter. Det andra syftet handlar om mjukvara. Hur ändras våra inställningar till varandra? Man får se personen bakom klienten. Något som Christian menar vårdar den empatiska förmågan.

Arbetsgruppen vill helt enkelt ha brukarnas hjälp. Även om Christian kan se eller i alla fall hoppas att även brukarna blir stärkta.

Arbetsgruppen är inspirerade av det systemiska tänkandet. Christian beskriver det som att de bryter sitt system och tar in ett annat system. Han säger att man måste ändra sitt språkbruk. Vad är det för ord man använder? Vad är det för terminologi man använder? Christian tror att otydligheten skapar våld och frustration.

Att fråga brukarna själva fungerar som en form av garanti menar Christian.

Hur ser du på framtiden när det gäller frukostmötena?

Christian ser ljus på framtiden. Han säger att de nu måste lära sig av frukostmötena. Han utesluter inte att använda fokusgrupper igen. Han funderar över hur de skall kunna kanalisera det som kommer upp på mötena. Han säger att brukarna gärna pratar om det mesta som rör stadsdelen. Allt ifrån trygghet vid spårvagnshållplatser till gängkriminalitet.

Ett av årets verksamhetsmål för arbetsgruppen är att ta upp tre frågeställningar eller teman under frukostmötena.

Kan man se ett samband mellan brukarinflytande och makt?

Christian har svårt att se att brukarna får makt i och med frukostmötena. Däremot säger han ” Vi har en jävla makt”. Om brukarna skulle få mer makt skulle man behöva förändra brukarinflytandet menar Christian. Han talar om brukarråd där brukarna är närmare kopplade till politikerna till exempel.

Christian ställer sig frågan om klienterna tror att närvaro eller inte närvaro på mötena påverkar deras rätt till bistånd. Han har inget svar på frågan men menar att det skulle vara bedrägligt om det upplevs så.

Christian tar också upp det faktum att människor som går på socialkontoret inte är organiserade. Alla är här som individer. Han tar upp olika brukarorganisationer inom funktionshinder som exempel på grupper som är organiserade. Det finns inte inom individ- och familjeomsorgen på samma sätt.

Christian säger att frukostmötena förhoppningsvis kan innebära en indirekt makt för brukarna. I alla fall påverkas socialarbetarna till att tänka på sin egen makt. Han säger att det är de som socialarbetare som har makten. Utifrån makten kan de ha de här mötena.

Avslutningsvis säger Christian att det finns så mycket skam kopplat till att gå till socialkontoret. Skammen binder energi säger han. Det är därför det är så viktigt att jobba med brukarna. Att ge dem makten tillbaka.



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Vi behöver Din hjälp!

Vi är två studenter från Göteborgs universitet som läser näst sista terminen på socionomprogrammet. Under denna termin skall alla studenter skriva en uppsats om ett valfritt ämne. Vi är intresserade av att titta närmare på frukostmötena som utredningsgruppen vid socialtjänsten i Biskopsgården anordnar.

Vi är intresserade av vad du tycker och tänker om frukostmötena och skulle därför vilja intervjua dig.

Intervjun kommer att ta ca 1,5 timma och vi kommer att vara i Bräcke Diakonis lokaler om du inte har något annat önskemål. Intervjuerna kommer att ske under mars månad. Deltagandet är helt frivilligt. Du har när som helst möjlighet att avbryta din medverkan utan att behöva förklara varför. Allt som sägs kommer att redovisas anonymt. Resultaten kommer att redovisas i en C-uppsats som du självklart kommer att få ta del av om du önskar.

Vill du hjälpa oss med vår studie och ställa upp med en intervju. Kontakta oss så snart som möjligt. Du kan antingen ringa till oss eller skicka ett e-mail om du vill delta.

Sandra Fast xxxx-xx xx xx
Lisa Ruuth xxxx-xx xx xx
Mailadress: xxxxxxxx@xxxxxxxxxxxxxx

Hoppas vi får höra från Dig!
Vänliga hälsningar,

Sandra Fast

Lisa Ruuth

Handledare för uppsatsen är, universitetslektor vid institutionen för Socialt arbete Göteborgs universitet, Stig Grundvall. Telefon: xxx-xxx xx xx, xxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxxxxxx

Hej!

Som ni säkert vet så skriver vi, Sandra och Lisa, c-opsats om brukarmedverkan och om de frukostmöten som ni anordnar.

Vi skulle nu gärna vilja intervjua tre av er socialsekreterare angående dessa möten.

Vi räknar med att intervjuerna kommer att ta 1-1,5 timma.

Då tiden för uppsatsskrivandet är knapp är vi tacksamma för snabba svar.

Ni kan svara via mail, xxxxxxxx@xxxxxxx eller via telefon till Sandra xxxx-xxxxxx eller Lisa xxxx-xxxxxx.

Med vänliga hälsningar, Sandra Fast och Lisa Ruuth

Observationsprotokoll

Kommunikation, interaktion

Vem pratar?

Vem lyssnar?

Vems ämne tas upp?

Vem fördelar ordet?

Vilket språk används?

Hur fritt är samtalet?

Är brukarna medskapande?

Hur ser placeringen ut?

Hur många brukare, hur många socialsekreterare?

Vad händer?

Vad sägs?

Kroppsspråk.

Vad får vi för känslor?

Intervjuguide, brukare

Brukarmedverkan

- Hur många möten har du varit med på?
- Hur kändes det första gången du gick på ett möte? Före, när du kom dit och efter? Beskriv känslor.
- Kan du tänka dig att gå igen? Vad gör att du kan tänka dig att gå eller inte gå igen?
- Om du har varit på flera möten. Vad får dig att gå igen?
- Vad betyder det för dig att bli inbjuden på frukostmötena?

Brukarinflytande/socialsekreterarnas inflytande

- Kan du beskriva vad du tror du att frukostmötena är till för?
- Kan du beskriva vad du hade för förväntningar på frukostmötet?
- Motsvarade mötet dina förväntningar?
- Om ja, på vilket sätt? Om nej, på vilket sätt?
- Vad har du för roll på frukostmötena?
- Hur upplever du de andras roller? Såväl brukare som socialsekreterare.
- Hur upplever du fördelningen mellan brukare och socialsekreterare?
- Vem eller vilka tycker du får ta mest plats på frukostmötena?

Makt

- Vad ger det dig att gå på frukostmötena?
- Beskriv känslorna du känner under ett frukostmöte?
- För vems skull går du på mötena?
- Känner du att du kan påverka frukostmötena på något sätt? Beskriv.
- Tycker du att dina erfarenheter tas till vara på frukostmötena? Beskriv på vilket sätt.
- Beskriv hur ditt idealfrukostmöte skulle se ut? (Tid, dag, ämne, form.)

- Vad betyder brukarmedverkan och brukarinflytande för dig?
- Vad betyder makt för dig?

Intervjuguide, socialsekreterare

Brukarmedverkan

- Hur många möten har du varit med på?
- Hur ser strukturen ut på ett frukostmöte?
- Hur många brukare brukar komma på frukostmötena?
- Hur många socialsekreterare brukar ni vara?
- Hur bestäms samtalsämnen som tas upp på frukostmötena?

Brukarinflytande/socialsekreterarnas inflytande

- Kan du beskriva vad frukostmötena är till för?
- Kan du beskriva vad du har för förväntningar på frukostmötena?
- Brukar frukostmötena motsvara dina förväntningar? Om ja, på vilket sätt? Om nej, på vilket sätt?
- Vad har du för roll på frukostmötena?
- Vad har brukarna för roll på frukostmötena?
- Hur upplever du rollerfördelningen mellan socialsekreterarna och brukarna?
- Vem eller vilka tycker du får ta mest plats på frukostmötena?

Makt

- Vad ger frukostmötena dig som socialsekreterare?
 - Beskriv känslorna du känner under ett frukostmöte?
 - Varför tror du att brukarna kommer eller inte kommer på frukostmötena?
 - Anser du att brukarnas erfarenheter tas till vara på? Beskriv på vilket sätt.
 - Beskriv hur ditt idealfrukostmöte skulle se ut? (Tid, dag, ämne, form.)
-
- Vad betyder brukarmedverkan och brukarinflytande för dig?
 - Vad betyder makt för dig?