



GÖTEBORGS UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Instrument-X

Programteori och brukarutvärdering av ett
ningsinstrument inom ekonomiskt bistånd

Socionomprogrammet

C- uppsats

Författare: Mattias Aronsson

Jens Löf

Handledare: Lars Rönmark

Förord

Vi vill börja med att rikta ett varmt tack till vår handledare Lars Rönmark för ett väldigt gott utfört arbete som handledare. Våra intressanta diskussioner har givit många nya perspektiv till vår studie.

Vidare vill vi tacka KNUT: s projektcoach Lena Rogeland för att du har varit behjälplig i kontakten med deltagare i studien, samt tillförandet av information.

Till sist vill vi tacka Er deltagare, tack för att ni ställde upp och gjorde denna studie möjlig. Era erfarenheter var ovärderliga för vår studie.

Mattias Aronsson och Jens Löf

Abstract:

Titel: Instrument-X – programteori och brukarutvärdering av ett bedömningsinstrument inom ekonomiskt bistånd

Författare: Mattias Aronsson och Jens Löf

Nyckelord: Instrument-X, ekonomiskt bistånd, hjälpprocessen, empowerment, delaktighet och brukare.

Syfte:

Syftet med denna studie är att analysera Instrument-X programteori samt undersöka hur brukarna upplever hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X.

Metod:

För att besvara vårt syfte har vi använt dokumentstudier och kvalitativa intervjuer som huvudmetoder.

Huvudresultat:

Brukarna upplevde i stort hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X som positiv. Det som hölls fram som mest gynnsamt med Instrument-X i hjälpprocessen var att informationen blev nedtecknad tillsammans med brukaren, detta gjorde att deltagarna kände att de togs på allvar vilket skapade en känsla av att komma framåt i processen. Vidare menade deltagarna att nedtecknandet av uppgifter gav dem själva en god bild av vad de kunde tänkas arbeta med. Vissa deltagare berättade om en känsla av osäkerhet kring vad de kunde arbeta med när kontakt togs med socialtjänsten, upplevelsen var att Instrument-X hjälpte till att klargöra och skapa en bild inför framtiden. Att uppgifterna nedtecknades ledde även enligt deltagarna till att de slapp berätta samma sak om igen och att saker som sades inte glömdes bort varken av dem själva eller av socialsekreteraren.

Deltagarna framhöll att Instrument-X skapade mer struktur och gjorde att frågorna som ställdes kändes mer relevanta. Trots att Instrument-X upplevdes som strukturerad uttryckte deltagarna i vår studie att de fick utrymme att själva berätta sin livshistoria.

Genomgående uttryckte deltagarna en känsla av delaktighet i hjälpprocessen, även beträffande delaktighet lyftes nedtecknade av uppgifter fram som centralt. Deltagarna upplevde att organisationen var intresserad av deras sociala och ekonomiska situation, vilket var viktigt för deltagarnas känsla av delaktighet. Deltagarna berättade hur Instrument-X påverkade deras känsla av att bli lyssnade på och deras känsla av delaktighet i positiv bemärkelse. Däremot kunde vi uttyda en divergens mellan att få möjlighet att uttrycka sina åsikter och önskemål och att dessa i den efterföljande processen resulterade i faktiska insatser.

En annan intressant del i vår studie var att deltagarna överlag uttryckte att de inte visste så mycket om Instrument-X. För vissa av deltagarna var intervjutillfället första gången de hörde talas om Instrument-X. För deltagarna var Instrument-X ett frågeformulär utan namn vidare fanns ingen kunskap om vad det skulle användas till eller varför.

Resultatet har i denna studie analyserats med vår teoretiska referensram bestående av olika begrepp och faser vilka lyfts fram av olika författare beträffande hjälpprocessen och empowerment.

Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte.....	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering	1
1.3 Syfte	1
1.4 Frågeställningar	1
1.5 Begreppsförklaring	2
2. Tidigare Forskning.....	2
2.1 DUR (Dokumentation, Utvärdering, Resultat)	2
2.1.1 Bakgrund och syften	2
2.1.2 Utvärdering	3
2.2 ASI (Addiction Severity Index)	4
2.2.1 Bakgrund och syften	4
2.2.2 Forskning	4
3. Metod.....	5
3.1 Brukarmodellen för utvärdering	5
3.2 Genomförande av brukarutvärdering utifrån programteori	6
3.3 Metodval	7
3.4 Litteratursökning	7
3.5 Avgränsning	8
3.6 Urval	8
3.7 Datainsamling	9
3.8 Intervjuguide och intervjuöversikt	10
3.9 Genomförande av intervjuer	10
3.9.1 Intervjuer på socialkontoret och via telefon	11
3.10 Forskarens roll	12
3.11 Bearbetning och analys av material	13

3.12 Presentation av resultat	14
3.13 Etiska överväganden	14
3.14 Generaliserbarhet	16
3.15 Validitet	16
3.16 Reliabilitet	16
3.17 Förförståelse	17
4. Teoretisk referensram.....	17
4.1 Hjälpprocessen i socialtjänsten	17
4.1.1 Processen	17
4.1.2 Hjälp	18
4.1.3 Hjälprelationen	18
4.1.4 Makt	18
4.1.5 Mötet	19
4.1.6 Tiden före första mötet hos socialtjänsten	19
4.1.7 Första mötet	19
4.1.8 Processen fortsätter	20
4.1.9 Resulterade processen i hjälp	20
4.2 Empowerment	21
4.2.1 Begreppet	21
4.2.2 Empowerment som etablering av motmakt	22
4.2.3 Empowerment, den terapeutiska positionen	22
5. Resultat.....	23
5. 1 Instrument-X programteori	23
5.1.1 Delar för vidare undersökning utifrån Instrument-X programteori	27
5.2 Brukarnas upplevelser	29
5.2.1 Bakgrund	29
5.2.2 Förväntningar	30

5.2.3 Vilken information har deltagarna fått om Instrument-X?	30
5.2.4 Första kontakten med Instrument-X	31
5.2.5 Besök	32
5.2.6 Stödinsatser	33
5.2.7 Uppföljning	34
5.2.8 Tillfredsställelse	34
5.2.9 Delaktighet	34
6. Analys	36
6.1 Instrument-X hjälpprocess	36
6.2 Tiden innan kontakt	36
6.3 Vilken information har deltagarna fått om Instrument-X	37
6.4 Första kontakten med Instrument-X	38
6.5 Besök	38
6.6 Stödinsats	39
6.7 Uppföljning	41
6.8 Delaktighet	42
6.9 Avslutning	43
7. Slutdiskussion	44
Referenser	46
Böcker	46
Artiklar	47
Internet	47
Övrigt	47
Bilaga. 1 (Brev till enhetschef).	48
Bilaga.2 (Brev till brukare)	49
Bilaga.3 (Intervjuguide).....	50
Bilaga.4 (Intervjuöversikt).	53

1. Bakgrund och syfte

1.1 Bakgrund

KNUT är ett kommunalt nätverk mellan kommunerna Nynäshamn, Järfälla, Solna, Sundbyberg och Södertälje med syfte att utveckla socialtjänstens arbete inom ekonomiskt bistånd och arbetsmarknaden. Tanken är att kommunerna som ingår i nätverket skall lära av varandra med syfte att fler personer som uppbär försörjningsstöd blir självförsörjande. Utifrån bristen av metoder och bedömningsinstrument började arbetet med Instrument-X (www.fokus.regionsforbundet.se). Den tvärkommunala arbetsgrupp som utvecklat Instrument-X utgick från det befintliga material de hade att tillgå inom kommunerna. Underlaget visade ett överhängande behov av att utveckla kartläggnings- och bedömningsinstrument inom ekonomiskt bistånd. Det framkom ett behov av att kartläggning, bedömning, beslut, insatser, utvärdering och dokumentation hålls samman och ses utifrån ett brukarperspektiv (ibid).

Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet Instrument-X är ett screeningsverktyg i form av ett frågeformulär som har använts i samarbetskommunerna sedan 2008. Syftet med Instrument-X är att genom frågeformuläret, förutom att bedöma rätten till ekonomiskt bistånd, få en uppfattning om huruvida brukaren behöver arbetsmarknadsinsatser eller rehabiliteringsinsatser för att uppnå självförsörjning (ibid).

1.2 Problemformulering

Metoder och bedömningsinstrument är en bristvara inom ekonomiskt bistånd, trots att detta kan sägas vara socialtjänstens dominerande del (www.fokus.regionsforbundet.se) Det är till stor del till följd av detta Instrument-X har växt fram. Instrument-X är dock ett relativt outforskat område. Den enda tidigare forskning som finns kring Instrument-X är en studie gjord vid Ersta Sköndal Högskolan där studiens syfte var att diskutera och positionera bedömningsverktyget, Instrument-X, genom att identifiera styrkor och svagheter, studien mål var att bidra till en möjlig vidareutveckling av instrumentet. Det kan tänkas att Instrument-X fyller ett tomrum som metod och bedömningsinstrument. Dock menar vi att Instrument-X kan tänkas vara ett verktyg framtaget primärt för de professionella. Men hur ett bedömningsinstrument som Instrument-X påverkar hjälpprocessen och känslan av delaktighet hos brukarnas är ännu ett outforskat område.

1.3 Syfte

Därav blir syftet med denna uppsats att analysera Instrument-X programteori samt undersöka hur brukarna upplever hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X.

1.4 Frågeställningar

- Vad är Instrument-X programteori?
- Hur upplever brukarna hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X?

1.5 Begreppsförklaring

Ekonomiskt bistånd, vilket tidigare benämndes som socialbidrag är tänkt att fylla funktionen som ett sista skyddsnet för individer med tillfälliga ekonomiska problem och skall tillförsäkra individen en skälig levnadsnivå (www.regeringen.se). Vidare är ekonomiskt bistånd behovsprövat utifrån individuella behov och utgår ifrån Socialtjänstlagen, SoL. Det primära med socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd är att hjälpa individer att på sikt klara sin försörjning på egen hand (ibid).

Försörjningsstöd är en del av det ekonomiska biståndet. En del av försörjningsstödet är reglerat av en riksnorm och en del utgår ifrån rätt till ersättning för skäliga kostnader. Försörjningsstöd inkluderar exempelvis livsmedel, hälsa och kläder (www.regeringen.se). Dessa kostnader regleras av en riksnorm vilken bestäms av regeringen varje år och ska gälla hela landet. I försörjningsstödet ingår även skäliga kostnader för exempelvis boende, elkostnad och hemförsäkring. Dessa kostnader finns inte med i riksnormen utan socialtjänsten utreder och bedömer individuellt vad som är skäliga kostnader. Vid sidan av försörjningsstödet kan individer även få ekonomiskt bistånd till annat som ingår i livsföringen exempelvis möbler, läkarvård och glasögon vilka prövas individuellt (ibid)

Utifrån de dokument och böcker vi läst råder det en oklarhet i användningen av begreppet ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd. Vi kommer genomgående i denna uppsats använda oss av begreppet ekonomiskt bistånd.

Brukare, det enklaste sättet att definiera en brukare är att säga att det är en person som använder ett välfärdsutbud (Rönning, 2007). I vår uppsats blir därmed brukare individer som använder ett välfärdsutbud och genom detta kommit i kontakt med Instrument-X.

2. Tidigare Forskning

Den tidigare forskning vi presenterar har vi valt för att sätta vår studie i ett sammanhang. Eftersökningar gjorda i anslutning till denna uppsats har visat att forskning generellt om bedömningsinstrument inom ekonomiskt bistånd fortfarande är relativt sällsynt. Forskning kring Instrument-X har ej tidigare gjorts. Vi valde därmed att i denna del gå igenom två bedömningsinstrument och forskning kring dessa. De två vi valt ut är DUR och ASI, anledningen till detta är delvis till följd av att arbetet med utformningen av Instrument-X till stor del utgick ifrån dessa. Dessutom har dessa instrument likheter med Instrument-X beträffande mål, livsområden och struktur. I arbetet med Instrument-X användes även KIS (kartläggning i socialtjänsten) denna avslutats dock under 2009 och ersatts med ett arbetsförmågeverktyg med namnet Eigenvurdering (www.arbejdsevnetmetode.dk) därmed valde vi även bort KIS i detta avsnitt. Vi är medvetna om att vi valt bort andra instrument vilka mer fokuserar på ett bekymmer eller en målgrupp. Detta val gjorde vi då Instrument-X inte fokuserar på ett livsområde utan berör flera livsområden.

2.1 DUR (Dokumentation, Utvärdering, Resultat)

2.1.1 Bakgrund och syften

DUR är ett verktyg och bedömningsinstrument som skall skapa ett gemensamt och systematiskt arbetssätt för socialtjänsten verksamheter, såsom ekonomiskt bistånd, individ- och familjeomsorg och flyktingmottagning. DUR består av ett frågeformulär som omfattar elva livs-

områden och totalt 102 skattningsskalor som brukarna svarar på, därefter skattas varje livsområde och slutligen hela livssituationen (www.goteborg.se). Med anledning av att denna skattning kan göras kontinuerligt kan DUR sägas vara ett processverktyg (Larsson, L. 2005). Med frågeformuläret som underlag till en dialog mellan handläggaren och brukaren där såväl problem som resurser synliggörs skall socialtjänsten få möjlighet att ge stöd på bästa sätt (Larsson, L. 2005). Målsättningen med DUR är att socialtjänsten skall bistå brukarna med rätt insats vilket skall bidra till att människors livssituation förbättras och ge socialtjänsten en bättre överblick över vad som händer i ärendena över tid samt skapa bättre förutsättningar för människors delaktighet (www.goteborg.se). Med anledning av att DUR är ett processverktyg möjliggörs uppföljning och utvärdering i vad socialtjänstens insatser utmynnar i. Vidare kan statistisk om skillnader mellan statsdelar, brukargrupper och insatser inhämtas tack vare att DUR innefattar ett integrerat IT- stöd (Larsson, L. 2005). Arbetet med DUR påbörjades våren 2000 i Göteborg och utvecklades och testades kontinuerligt. Fram till 2007 bedrevs DUR i projektform därefter implementerades det i arbetet i Göteborgs Stad som en del av ordinarie verksamhet. Idag är DUR ett etablerat instrument som har användare i flera kommuner utöver Göteborg (www.goteborg.se).

2.1.2 Utvärdering

En utvärdering av DUR har hittats inom ramen för denna studie utförd av L. Larsson (2005) där syftet var att undersöka hur projektmålen införlivas samt hur DUR har implementerats i arbetet. Studien utfördes mellan 2002-2005 av Forsknings- och utvecklingsenheten, FoU i väst. Empirin är insamlad från databaser i DUR- projektet, regelbundna träffar med projektledarna, deltagande vid styrgruppens arbetsgrupper och referensgruppsmöten. L. Larsson (2005) genomförde även gruppintervjuer i arbetsgrupperna, med projektledare och styrgruppens medlemmar, hon har även intervjuat brukare.

Slutsatsen som L. Larsson har kommit fram till var att förväntningarna på DUR- projektet varierande beroende på position i organisationen. De förväntningar som fanns på ledningsnivå var att DUR skulle fylla funktionen som planeringsinstrument samt ge ett bättre beslutunderlag. Vidare var förväntningarna att med hjälp av DUR skulle de kunna tillägna sig tillförlitlig statistik data på nationell nivå. Till skillnad från detta var förväntningarna på socialarbetarnivå att DUR skulle spegla en mer seriös bild av socialtjänstens arbete än den skildring som finns i media. Vidare hade socialarbetarna förväntningar om en ökad professionalitet då DUR skulle fylla funktionen som en professionell kunskapsbas. Andra förväntningar som skildrades var att DUR skulle underlätta att finna lämplig insats till brukarna. Bland brukarna lyftes en större enhetlighet inom arbetsgrupper och mellan olika stadsdelar fram. Det som var centralt för brukarna var att DUR skulle bidra till att brukarna bemöttes på samma sätt oavsett handläggare. Andra funktioner som lyftes fram var delaktighet, struktur och kontinuitet.

L. Larssons (2005) slutsats blev att DUR till viss del har uppnått sitt övergripande syfte. Författaren anser att Göteborgs Stad har lyckats med att utarbeta ett instrument för dokumentation och uppföljning/utvärdering som gjort det möjligt att följa upp och utvärdera insatser på individnivå. Dock anser L. Larsson (2005) att målet med ett integrerat IT-stöd till DUR ej har uppnåtts därmed är det ej möjligt att göra jämförelser mellan verksamheter. En konsekvens av detta är enligt författaren att det ännu inte till fullo går att utvärdera de olika gruppernas förväntningar på DUR då det ännu inte finns erfarenhet av hur det är att använda DUR när det

stöds av ett integrerat IT- system. Andra slutsatser som L. Larsson har kommit fram till är att DUR är positivt i mötet, detta då frågor som inte kom fram tidigare mellan brukare och socialsekreterare belystes och diskuterades. Detta resulterade i att brukarna upplevde att de blivit lyssnade på samt att deras positiva sidor blivit uppmärksammade. Vidare har L. Larsson (2005) funnit att DUR gynnar en ökad delaktighet hos brukarna samt att flera socialarbetare i utvärderingen framhåller att det idag finns en mer enighet i de frågor som ställs till brukarna jämfört med tidigare. Dock anser författaren att den manual som används i DUR inte är vetenskapligt testad. Den är skapad av praktiker och grundar sig på deras erfarenhetskunskap. Slutligen fastslår L. Larsson (2005) att DUR i hög grad stämmer överens med de nationella kraven om en kunskapsbaserad socialtjänst.

2.2 ASI (Addiction Severity Index)

2.2.1 Bakgrund och syften

ASI intervjun är en strukturerad intervju med givna frågor och fasta svarsalternativ där både brukare och den professionelle skattar problemens grad enligt en skala. ASI fungerar som ett bedömningsinstrument av brukare i missbruksvården men är även ett instrument för dokumentation, utredning och behandlingsplanering (Larsson, L. 2005). ASI- intervjun används idag i ett stort antal länder och finns därmed översatta i många språk. ASI utvecklades under 1980-talet i USA. Frågorna i denna intervjuform är vetenskapligt prövade och materialet kan användas för utvärdering och jämförelse av verksamheter såväl nationellt som internationellt (ibid). Missbruks- och beroendevårdens nationella riktlinjer framhåller vikten av standardiserade bedömningsinstrument på vägen mot ett evidensbaserat arbete. Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, IMS, skall utveckla och stödja användandet av bedömningsinstrument i missbruksvården. Primärt skall IMS arbeta med användandet av ASI vilket idag internationellt sett är relativt vanligt (ibid).

Enligt Nyström (2003) är en positiv del med ASI intervju att den innehåller frågor som täcker flera livsområden, därmed ger den en allsidig kartläggning av brukarnas sociala situation. Brukaruppgifterna kan även i sammanställd form användas som underlag för att följa upp insatser och verksamhet. Enligt författarna kan därmed ASI-intervjun fylla funktionen både som en strukturerad brukarebedömningsmetod i enskilt brukararbete och som systematisk uppföljningsmetod i verksamhetsutveckling. Författaren framhåller att teoretiskt sett är intervjuens främsta förtjänst intervjuens neutralitet, uppgifternas relevans och uppgifternas likvärdiga kvalitet. Dessa funktioner medför att brukaruppgifter kan sammanställas, bearbetas, analyseras och jämföras. Enligt Nyström fyller även ASI och likvärdiga bedömningsinstrument funktionen av att utgå från ett brukarperspektiv, fokus ligger på vad insatserna leder till för brukarnas del och ger möjlighet till att lära av resultaten.

2.2.2 Forskning

Nyström (2003) lyfter fram, för att bedömningsmetoder skall fungera praktiskt måste de vara accepterade av sina användare. Enligt två empiriska studier genomförda i Nyström (2003) visar det sig att acceptansen av ASI är stor bland brukare och socialarbetare som har erfarenhet av instrumentet. Detta menar författarna visar att ASI- intervjun inte bara är en teoretisk produkt utan även har goda förutsättningar att fungera i praktiskt arbete. Nyström. lyfter dock

fram att ASI inte används fullt ut i missbrukarvård. Den används spritt under processen och framförallt för att bedöma brukarnas behov av vård och uppföljning, jämförelser görs i mindre omfattning. När nästa steg skall tas beträffande ASI menar författarna att cheferna måste ta ett större ansvar och både kunskap och praktiska förutsättningar måste förbättras. Gällande kunskap menar Nyström att när cheferna tar beslut om att ASI skall användas bör besluten vara enhetliga och tydliga, därmed kan användarna förstå både varför, till vad och på vilket sätt arbetet skall utföras. Beträffande praktiska förutsättningar lyfter författarna fram lokaler, teknik, utrustning, personal, medel och tid, detta ansvar vilar också på cheferna.

Abrahamsson och Tryggvesson (2009) artikel studerar hur ASI-intervjun är integrerad i den svenska socialtjänstens arbete i två svenska kommuner. Vidare belyser författarna vilka förutsättningar det finns att använda ASI samt vilket behov detta fyller för socialtjänsten. Abrahamsson och Tryggvesson har två perspektiv vid analysen, författarna vill ställa användandet av ASI-intervjun mot modellen som presenterades av IMS, enligt denna modell bör tre funktioner uppfyllas; att vara ett strukturerat verktyg för att bedöma brukarnas problem, förenkla uppföljningen av vårdåtgärder för varje brukare och utgöra en grund för systematisk uppföljning av behandlande enheter. Vidare vill författarna se hur olika hierarkiska nivåer inom socialtjänsten ser på ASI-intervjuns förtjänster och brister och hur detta kan påverka användandet av instrumentet. Abrahamsson och Tryggvesson har i denna studie genomfört kvalitativa intervjuer med personal verksam på olika nivåer inom organisationen i två län utvalda för sin omfattande användning av ASI. Resultatet i studien visar att användandet av ASI är långt ifrån idealisk. Socialsekreterarna framhåller ASI:s funktion som verktyg för informationsinhämtning i den inledande undersökningen av brukarnas behov. Problem som framkommit i studien är att ASI inte passar alla brukare. Vidare fastslår författarna att det finns problem i att upprätthålla kvalitet i arbetet med ASI, framförallt till följd av hög personalomsättning och alltför få möjligheter att genomföra intervjuer enligt ASI. Trots denna problematik menar författarna att det sker alltför få kontroller beträffande hur ASI används.

Beträffande kontroller av hur ASI används lyfter Nyström, Sallmén och Öberg (2005) fram att det finns risker med felaktig användning av ASI-intervjun. Till följd av ASI-intervjuns upplägg med kategorier och siffror finns det risk att informationen tas ur sitt sammanhang och används mekaniskt och instrumentellt utan en tanke på brukarens situation. Därmed finns det enligt Nyström et al. större risker då en strukturerad intervju som typen ASI kan ge större konsekvenser för brukaren än öppna intervjuer. Till följd av detta menar författarna att ASI – intervjun ställer högre krav på professionellt genomförande.

3. Metod

Metodkapitlet syftar till att skapa transparens i hur studien är genomförd, vilka processer som lett fram till det färdiga resultatet samt vilka urval och avgränsningar som gjorts.

3.1 Brukarmodellen för utvärdering

Vår uppsats kommer att vara en form av utvärdering ur brukarperspektiv där Instrument-X är det studerade objektet. Vedung (1998) skriver att en brukarorienterad utvärderingsmodell fokuserar på mötet mellan brukare och den offentliga verksamheten. Författaren beskriver vidare att den fråga som är viktigast är om den offentliga verksamheten i leveransögonblicket av

den sociala servicen uppbär den kvalité som brukaren behöver eller kräver. Vedung (1998) menar att utvärderingen kan riktas mot brukarnas behov eller deras förväntningar/önskemål och att det är två skilda saker då behov inte är det samma som förväntningar/önskemål. Vi kommer i vår studie att utvärdera hur brukarnas förväntningar uppfylls av Instrument-X. Vedung skriver vidare att brukarmodellen inte tar ställning till vilka delar i en verksamhet som ska undersökas utan är tillåtande i den aspekten. Områden som kan undersökas är till exempel tjänstens kvalité eller tillgänglighet. Vilken effekt insatserna har är ofta centralt inom måluppfyllelseutvärdering eller bieffektsutvärdering men studeras inte alltid i brukarorienterad utvärdering. Undersökningsdeltagarna ombeds istället att endast värdera en aspekt av de insatser som de tar del av. (Vedung, 1998). Vidare skriver författaren att brukarmodellen accepterar att olika brukare utgår från olika värdegrunder samt att de subjektiva bedömningarna blir väldigt olika och kan hamna i konflikt med varandra.

3.2 Genomförande av brukarutvärdering utifrån programteori

I vår brukarutvärdering av Instrument-X använde vi oss av programteori. Enligt Vedung (1998) avspeglar inte programteorin hur det verkliga genomförandeförloppet går till utan är en tolkning av författaren om hur i detta fall Instrument-X är tänkt att fungera. Med utgångspunkt i formellt nedtecknad information får författarna en uppfattning om hur upphovsmännen avsett genomförandeförloppet samt hur dessa skulle nå syftet. Därmed blev Instrument-X programteori i denna uppsats rekonstruktiva tolkningar av tänkta implementeringsförlopp, vilket blev vårt redskap för utvärdering. Chen (1990) lyfter fram att när en programteori skapas tas det hänsyn till olika värden. Författaren definierar värden som idéer eller tankar om hur det borde vara, vilka delas av en grupp människor. Vidare skriver Chen att värdena påverkar vilka mål och resultat man väljer att använda i utvärderingen av nyttan med programmet. Dessa värden påverkar därmed valet av vilka kausala processer som studeras samt hur resultatet mäts av de aktuella variablerna. Värt att lyfta fram är därmed att beroende på vilka värden som lyfts fram i programmet kommer olika programteorier att skapas detta gör att vår tolkning av Instrument-X programteori är en följd av de värden vi valt att belysa.

Programteorin är det genomgående utvärderingsinstrument vi kommer att använda oss av i denna uppsats. Enligt Vedung (1998) kan programteorier ses som en kvalificerad uppföljning i fem steg vilka vi tagit avstamp i. Det första steget är enligt författaren att utarbeta en programteori, denna innehåller bakgrund samt tankarna bakom hur åtgärderna skulle göra att syftet uppnås. Detta har vi gjort genom att göra en dokumentstudie av dokument skrivna om Instrument-X samt genom ett samtal med KNUT: s projektcoach. Detta steg besvarar vår första frågeställning ”vad är Instrument-X programteori” därmed kommer detta presenteras i vår resultatdel under rubriken ”Instrument-X programteori”. Det andra steget enligt Vedung (1998) är att forskaren väljer vilka delar av programteorin som skall undersökas. Detta gjorde vi genom att tolka Instrument-X programteori. Denna kommer att presenteras i ”delar för vidare undersökning utifrån Instrument-X programteori” även detta går att finna i resultatdelen. Detta låg till grund för vår fortsatta studie. Enligt Vedung (1998) är det tredje steget själva datainsamlandet, hur vi gått tillväga går att finna nedan i detta kapitel. I det fjärde steget jämförs det empiriska materialet som inhämtats med de värdekriterier och mål som är avsedda att undersöka. Detta går i vår uppsats att finna under rubriken ”brukarnas upplevelser” i resultat-

delen och i vår analysdel. Det femte och sista steget är enligt Vedung (1998) att författarna lyfter fram allmänna reflektioner kring styrningens karaktär, eventuellt vad enligt empirin som kan förändrats, detta går i vår uppsats att finna i slutdiskussionen.

3.3 Metodval

S. Larsson (2005) anser att det är centralt för en studie att välja den metod som är bäst lämpad utifrån syfte och frågeställningar. I denna studie har vi valt använda den kvalitativa forskningsansatsen vilken enligt Kavle (1997) bygger på att forskaren försöker att förstå innebörden av människors erfarenheter. Enligt S. Larsson (2005) är det centralt att motivera sitt genomförande, val av modeller och begrepp, möjligheten finns därmed att testa befintlig data emot andra modeller eller begrepp. Den primära motivering till att vi finner den kvalitativa metoden som mest lämplig är att med vårt syfte och frågeställningar har vi för avsikt att närma oss hur upphovsmänniskorna avsåg att Instrument-X skulle användas samt studera brukarnas upplevelser. Detta anser vi bäst ha möjlighet att finna genom denna metod då denna ansats öppnar möjligheten för att uppnå kunskap om individens upplevelser och erfarenheter. Inom den kvalitativa metoden finns enligt S. Larsson (2005) en strävan att studera individen i sitt naturliga sammanhang vilket innebär att man tar hänsyn och beskriver situationen och individen ur ett helhetsperspektiv. Med helhetsperspektiv i denna uppsats är att se hur våra teman, vilka har till syfte att skapa struktur och ordning, hänger samman. Det negativa med den kvalitativa ansatsen är att forskarens roll blir central exempelvis menar positivismen att forskning ska grundas på kvantifierbar data och att forskarens roll ska minimeras. Positivismen anser därmed att de bästa metoderna är kvantitativa eller experimentella, vilka man använder inom naturvetenskapen (Larsson, S. 2005). Vi är dock medveten om vår roll i studien och kommer att diskutera denna senare i uppsatsen.

Vidare utgår denna studie ifrån en abduktiv ansats vilket är en kombination av induktiv och deduktiv. En induktiv ansats är att utgå ifrån en mängd enskilda fall och hävda ett samband som observerats i samtliga dessa också är en generell giltighet. En deduktiv ansats utgår i motsats ifrån en generell regel och hävdar att denna förklarar ett visst enskilt fall (Alvesson och Sköldberg, 1994). Vidare gör den abduktiva ansatsen att under processens gång utvecklas empiriska tillämpningsområden successivt dessutom justeras och förfinas teorin. Denna ansats inbegriper enligt Alvesson och Sköldberg (1994) till skillnad från de andra två även förståelse. Under forskningsprocessen har vi därmed pendlat mellan teori och empiri vilka därmed omtolkas i skenet av varandra.

Slutligen är studien genomgående hermeneutisk vilket handlar om tolkning och förståelse. (Larsson, S. 2005). Därmed kommer teori och praxis fogas samman med kunskap och värden, vilket gör att förståelse, tolkning och tillämpning hänger samman (Thomassen, 2007).

3.4 Litteratursökning

I inledningsfasen av arbetet togs kontakt med KNUT: s projektcoach vilken tillhandahöll information kring KNUT och Instrument-X. Vidare har litteratursökningen för denna studie skett via GUNDA, Libris och Swepub med ämnesorden; ”ekonomiskt bistånd”, ”socialbidrag”, ”Instrument-X”, ”KIS”, ”ASI”, ”DUR”, ”bedömningsinstrument” och ”bedömningsmodeller”. Genom Gupea har vi med hjälp av samma ämnesord som ovan tittat på tidigare

uppsatser, via referenslistor i dessa uppsatser har även viss litteratur hittats. Sökning har skett via tidsskrifter och även via socialstyrelsens hemsida, där relevanta artiklar och rapporter används. Slutligen har även en sökning via den internationella databasen CSA (social, services abstracts) gjorts, denna databas består bl.a. av artiklar samt referenser ur internationella tidskrifter. Våra sökord har här varit ”public assistance”, “financial assistance” ”Addiction Severity Index” och “assessment instruments” . Poängteras bör dock att en total genomgång av hela forskningsfältet inte varit möjlig under tidsramen för denna uppsats. Vi vill dock hävda att genomgången i stort täcker svenska forskningen. Beträffande internationell forskning har detta varit problematiskt då Instrument-X endast används i Sverige, likaså DUR. Slutligen har internationell forskning hittats beträffande ASI, dock görs i valet av tidigare forskning en ständig selektion där det som bedöms vara icke relevant sorteras bort. Beträffande ASI fanns forskning producerat utifrån svenska förhållanden vilka prioriterades framför den internationella forskningen.

3.5 Avgränsning

Avgränsningen i denna uppsats har till stor del skett naturligt. Dels kan vårt ämnesval ses som en avgränsning då vi valt att undersöka Instrument-X. Vidare gjordes ännu en avgränsning då vi valde att studien skulle utgå ifrån ett brukarperspektiv. Ursprungligen var tanken att intervjua brukare från samtliga fem kommuner som ingår i KNUT, olyckliga omständigheter gjorde dock att detta inte blev möjligt. Slutligen fick till stor del programteorin ytterligare avgränsa vår studie beträffande nyckelsituationer och begrepp, vilka vi har studerat.

3.6 Urval

Att göra en totalundersökning på samtliga brukare som varit i kontakt med Instrument-X i samtliga fem kommuner vore en tidsmässig omöjlighet. I Kvale och Brinkmann (2009) diskuteras problematiken kring valet av antal informanter. Risken med ett för omfattande antal informanter är att det inte går att göra några ingående tolkningar av intervjuerna. Har studien däremot för få informanter finns det enligt Kvale och Brinkmann (2009) inte möjlighet att göra några generaliseringar eller testa hypoteser. Vi valde i detta fall att hålla oss till få informanter för att på så sätt förfoga över mer tid till förberedelser och analyser av materialet. Dessutom kommer vi inte att göra några anspråk på att göra några generaliseringar då vårt urval inte är slumpmässigt. För att komma i kontakt med informanter togs i ett tidigt skede kontakt med KNUT:s projektcoach. Denne var under urvalsprocessen en nyckelperson med sin behjälplighet att komma kontakt med brukare som har erfarenhet av Instrument-X. Anledningen till att valet föll på denna typ av urvalsprocess bottnade i att det annars bedömdes som en omöjlighet att komma i kontakt med informanter. Vårt urval kan därmed benämnas som ett bekvämlighetsurval och är därmed icke- slumpmässigt utan ett selektivt urval (Thurèn, 2007, Svenning, 2003). En fara med detta förfaringssätt kan dock vara att informanterna i studien representerar brukare som var belåtna med Instrument-X vilket i sin tur kan påverka resultatet.

3.7 Datainsamling

Vi använde oss av två datainsamlingsmetoder i vår uppsats, dokumentstudier och intervjuer. Dokumentstudier har vi använt oss för att närma oss hur upphovsmänniskorna avsåg att Instrument-X skulle användas. När datainsamlingen inom kvalitativ ansats sker på annat sätt än intervjuer eller observationer brukar detta ske via dokumentstudier (Merriam, 1994). Enligt Merriam (1994) har ofta dokumentstudier en bredd innehåll. Vissa menar att det inkluderar all form av skriftlig information, medan andra har en bredare bemärkelse och inkluderar exempelvis konst eller tv. Det första steget i en dokumentstudie är att ställa sig frågan om denna information både praktiskt och systematiskt kan frambringa information som är relevant utifrån studiens syfte. Merriam (1994) menar att om så är fallet finns ingen anledning att använda andra källor då dokumentstudier använts i alltför ringa utsträckning inom den kvalitativa ansatsen. Frågor som skall ställas innan användandet av dokumentstudier menar Merriam (1994) vara om detta ger bättre eller mer information än andra informationskällor, i beaktande bör även vara kostnad samt tidsomfattning av denna metod kontra andra.

Det som ofta upplevs som problematiskt med dokumentstudier är att informationskällan inte utarbetats eller utformats med studiens syfte i fokus. Därmed kan denna information upplevas som ofullständigt och vid undersökandet av en process kan det saknas önskade sekvenser. Yin (2007) menar att dokument alltid skall användas med försiktighet och aldrig ses som en sanning av det som verkligen har ägt rum. Därmed är ett annat problem som kan uppkomma i och med dokumentstudier att avgöra det som Merriam (1994) benämner som dokumentens riktighet och äkthet. Här är det forskarens uppgift att kritiskt granska dokumentens ursprung, upphovsmänniska och kontext. I vår studie var vi väl medvetna om att dokumenten vi studerade till stor del var skapade av antingen upphovsmänniskorna till Instrument-X eller individer i nära anslutning till instrumentet. Detta upplevde inte vi som ett problem då syftet med att skapa en programteori är att via tolkning försöka närma oss hur upphovsmänniskorna avsett att Instrument-X skulle användas samt hur detta användande skulle nå syftet. Det som upplevs som positivt med dokumentstudier är att materialet i insamlandet inte påverkas av forskaren. Beträffande intervjuer och observationer påverkar ofta forskarens närvaro det som skall studeras, därmed kallas ibland dokument som objektiva eller icke påträngande data.

Vår andra datainsamlingsmetod har varit intervjuer, intervjuerna med brukarna har skett via vad S. Larsson (2005) benämner som semistrukturerade intervjuer. Intervjuerna har utformats enligt vad Kvale (1997) betecknar som halvstrukturerad livsvärldsintervjun vars syfte är att informanterna beskriver sin livsvärld vilken sedan kan tolkas av forskaren. Centralt inom denna forskningsmetod är korta, enkla och raka frågor vilket skapar möjlighet till uttrycksfulla svar (Kvale, 1997). Enligt Kvale (1997) är den halvstrukturerade livsvärldsintervjun adekvat i studier intresserade av individers syn på sitt eget liv och livsupplevelse vilket är det primära i denna studie. Vidare ger denna metod även möjlighet att förändra intervjuguiden mellan olika intervjutillfällen, därmed ges möjlighet att förändra frågorna för att erhålla så innehållsrika svar som möjligt (ibid). Kvale (1997) menar att hermeneutiken i intervjuforskningen har en dubbel relevans, dels belyser den dialogen som skapar de intervjutexter som ska tolkas och dels belyser den processen där intervjutexterna tolkas. Datainsamlingen har skett via att fokus legat på våra nyckelsituationer vilka varit de centrala temana. Dessa teman har vi haft för avsikt att undersöka, tolka och analysera (Larsson, S. 2005). Informatio-

nen från dokumenten har sedan bearbetats och analyserats på samma sätt som information från intervjuerna.

3.8 Intervjuguide och intervjuöversikt

För att som forskare få kontroll över intervjuerna är det bra om man har en intervjustrategi och en struktur för vilka frågor som ska tas upp under intervjun (Larsson, S. 2005). I inledningsfasen av arbetet innan utförandet av intervjuer utformades därmed teman och utifrån dessa en allmän intervjuguide med avsikt att ge inblick i studiens syfte (Larsson, S. 2005). Frågornas utformning är centrala för kvalitén i en kvalitativ intervju (Kvale, 1997). Syftet med frågorna är att ge bakgrundsinformation, vara relaterade till undersökningens frågeställningar och teman samt föra samtalet framåt.

Intervjuguiden i denna studie (bilaga.3) innehåller först en allmän information angående studiens syfte samt etiska aspekter. Efter detta finns ett avsnitt med bakgrundsfrågor samt inledningsfrågor, dessa har till främsta uppgift att ge information kring brukarens tidigare kontakt med socialtjänsten samt dennes förväntningar. Nästa del i intervjuguiden är en tematisering utifrån våra fyra nyckelsituationer, under var och en av dessa finns öppna underfrågor med syfte att skapa en dialog mellan oss som forskare och informanterna. Slutligen finns avslutningsfrågor med syfte att söka bekräftelse på att vi förstått den intervjuade korrekt samt ge intervjupersonen ytterligare möjlighet att tillägga erfarenheter samt synpunkter.

Vidare använde vi oss av en intervjuöversikt (bilaga.4.) med syfte att ge information om vad som skulle tas upp under intervjutillfället, denna gavs till informanterna i anslutning till intervjutillfället.

3.9 Genomförande av intervjuer

För att komma i kontakt med informanter togs i ett tidigt skede kontakt med KNUT: s projektcoach. Denne var under urvalsprocessen en nyckelperson med sin behjälplighet att komma i kontakt med brukare som har erfarenhet av Instrument-X. Ett brev riktad till brukare (bilaga.2.) och ett riktad till enhetschefer (bilaga.1.) skickades till KNUT: s projektcoach som vidarebefordrade dessa till respektive enhetschef. Enhetscheferna utsåg sedan en kontaktperson på varje kommun som hade till uppgift att tillfråga brukare om de ville delta i studien. De brukare som ville delta i studien föredrog i samtliga fall att vi kontaktade dem efter att de blivit tillfrågade av kontaktpersonen i respektive kommun.

Tanken från början var att genomföra intervjuer där vi och deltagare i studien träffades. Dock gick inte detta att genomföra fullt ut då kontaktpersonerna i kommunerna inte i den utsträckning som vi hade önskat förmedlade kontakt mellan oss och deltagare till studien. Under den period då vi planerat att genomföra intervjuer fick vi kontakt med två deltagare till studien, förmedlade av en av kommunerna. Vi hade under denna tid kontakt med KNUT: s projektcoach. För att få in mer empiriskt material ville vi gärna genomföra fler intervjuer dock började tiden bli knapp. Efter ytterligare kontakt med KNUT: s projektcoach kontaktade denne ånyo respektive kommun vilket slutligen resulterade i att det förmedlades telefonnummer till ytterligare fem personer. Vi kom i kontakt med tre av dessa och genomförde telefonintervjuer.

I första kontakten med deltagarna försäkrade vi oss om att personen hade varit i kontakt med Instrument-X, upprepade studiens syfte och informerade ännu en gång om deras anony-

mitet och valfriheten. Vi tillfrågade även informanterna om de godkände att intervjun spelades in vilket samtliga gjorde, därmed har alla intervjuer bandats, vid telefonintervjuerna använde vi högtalartelefon för att kunna banda intervjuerna. Den intervjuguide vi arbetat fram användes som en utgångspunkt och ett stöd under intervjuerna, dock lämnade vi utrymme för den intervjuades berättelse att styra samtalet och för oss att ställa följdfrågor som framträdde under samtalets gång. Den intervjuöversikt vi arbetat fram för att ge till deltagarna i studien vid intervjutillfället användes vid de två tillfällena då vi träffade deltagarna. Vid intervjutillfällena var det en av oss som tog en mer framträdande roll medan den andre antecknade, observerade och ställde följdfrågor under tiden för att inte missa viktig information. Mellan de två första intervjuerna och de tre telefonintervjuerna gjorde vi vissa ändringar i intervjuguiden för att samtalet i de nästkommande intervjuerna skulle flyta bättre. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att den kvalitativa intervjun inte är ett vardagligt samtal mellan två jämbördiga parter. Några av de skillnader som Kvale och Brinkmann lyfter fram som vi har reflekterat över är att det är intervjuaren som bestämmer ämnet som ska samtalsas om. Väljer frågor och avgör vilka frågor som skall följas upp samt är den som avslutar samtalet. Därmed har vi försökt beaktat den asymmetriska maktaspekten mellan intervjuare och den intervjuade.

3.9.1 Intervjuer på socialkontoret och via telefon

De två första intervjuerna då vi fick möjlighet att träffa dem vi skulle intervjua genomfördes i ett rum på socialkontoret vid en av kommunerna, cirka 45 minuter per intervju. De tre telefonintervjuerna som genomfördes tog kortare tid cirka 30 minuter vardera. Skillnaden i tidsutrymmet mellan de två intervjuförfarandena reflekterade vi i efterhand till viss del kunde bero på att vi ställde fler följdfrågor när vi träffade de vi intervjuade än under telefonintervjuerna. Detta kan vara negativt då vissa delar i den intervjuades berättelse inte kommer fram, fördelen kan vara att samtalet håller sig mer till ämnet. En annan orsak till att telefonintervjuerna inte behövde lika mycket tid i anspråk kan även bero på att vi mellan dessa tillfällen förändrat intervjuguiden för att få samtalet att flyta bättre. Vidare är en fördel med att träffas för att göra intervjuer att kroppsspråket synliggörs vilket kan förtydliga kommunikationen. Eide och Eide (2006) skriver om den verbala och icke-verbala kommunikationen. Den verbala kommunikationen innefattar ord och vid icke-verbala kommunikation används ansiktsuttryck, röstens tonfall och kroppsspråk något som författarna även benämner som det ordlösa språket. Författarna skriver vidare att de icke-verbala signalerna är lika betydande som de verbala vid kommunikation mellan människor. Nackdelen med att genomföra intervjuer över telefon var att vi som intervjuare och deltagarna i studien inte kunde ta del av varandras ansiktsuttryck och kroppsspråk. Efter de två första intervjuerna reflekterade vi tillsammans över hur det hade gått, det centrala vi kom fram till som vi vill lyfta fram är att vi inför de kommande intervjuerna ville arbeta mer med tystnaden och låta de intervjuade få mer tid att reflektera över frågorna för att inte missa viktig information. Eide och Eide (2006) skriver om hur tystnaden kan användas som en del i kommunikationen. Genom att inte svara direkt utan lämna utrymme kan tystnaden stimulera den intervjuade till att berätta mer och göra samtalet mer djupgående (Eide och Eide, 2006).

Kvale och Brinkmann (2009) betonar att det är viktigt att det initialt skapas en god kontakt mellan intervjuaren och den som skall intervjuas. Vidare menar Kvale att detta kan un-

derstödjas av att intervjuaren tillsammans med den som skall intervjuas går igenom studiens syfte och frågeställningar, detta för att placera intervjun i ett sammanhang samt ge möjlighet för den som skall intervjuas att ställa frågor innan intervjun (Kvale & Brinkmann, 2009). Med intentionen att skapa en god kontakt och att skapa ett sammanhang valde vi att innan intervjuerna kort presentera oss själv och studiens syfte. Vi berättade att studien kommer att presenteras som en C-uppsats vid Göteborgs universitet. Vidare gick vi återigen igenom att intervju-materialet skulle behandlas konfidentiellt för att ingen ska kunna identifiera de medverkande. Vi betonade att deltagandet var helt frivilligt och att det var deltagarens rättighet att avbryta samt att det var deltagaren själv som avgjorde vilka frågor de ville svara på. Inledningsvis erbjöd vi även alla deltagare att få ta del av uppsatsen då den var klar, vilket samtliga ville. Vidare skriver Kvale och Brinkmann (2009) att en god kontakt mellan den intervjuade och den som intervjuar öppnar för informanten att återge mer av sin berättelse och sina synpunkter. S. Larsson (2005) skriver om feedbackens roll under en intervju, både verbalt och icke-verbalt och att feedback stödjer den intervjuade att nyansera sina svar. Vid de två intervjutillfällena då vi träffade de som vi skulle intervjuas fanns möjligheten att ge feedback både verbalt och icke-verbalt. Under telefonintervjuerna begränsades dock möjligheten att ge icke-verbal feedback, och den verbala feedbacken blev viktigare. Eide och Eide (2006) skriver att genom att använda oss av tystnad och icke-ord (bekräftande hummanden) skapas en uppmuntran för den intervjuade att berätta mer. Då den verbala feedbacken begränsades under telefonintervjuerna försökte vi tänka på att aktivt arbeta med tystnad och icke-ord för att uppmuntra den intervjuade att berätta mer om sina upplevelser. Avslutningsvis stämde vi av med de intervjuade om det var något som de ville ta upp som inte framkommit under intervjun eller om de hade några frågor. Detta menar Kvale och Brinkmann (2009) är viktigt för att ge den intervjuade möjligheten och tillfälle att ta upp saker som de funderat över under intervjun.

3.10 Forskarens roll

Under insamlandet av data med hjälp av intervjuer är forskarens roll väldigt central, där är det som forskare viktigt att vara öppen för andras livsvärldar. Det är också viktigt att få en bra kontakt med den intervjuade för att kunna skapa sig en förståelse av dennes situation (Larsson, S. 2005). Inom kvalitativ forskning är forskaren ett instrument. Forskaren ska kunna visa empati, lyssna aktivt och visa intresse, en ointresserad forskare kommer inte att kunna få in bra material. Forskarens viktigaste uppgift är att möjliggöra för den intervjuade att berätta sin historia. S. Larsson (2005) och Kvale (1997) är entydiga i att forskaren enligt denna metod har en central roll, framförallt då validiteten i en kvalitativ forskning till fullo avgörs av forskarens kompetens, skicklighet och empati. Denna medvetenhet hos oss som forskare tillgodoser verktygen som är avgörande för att ett gott resultat ska uppnås. Enligt Kvale (1997) kan den asymmetriska relationen i samtalet mellan forskaren och informanten vara ett problem. Även beträffande detta är det centralt att det råder en medvetenhet hos forskaren om att samtalet inte är ett ömsesidigt samtal mellan två jämbördiga partner, utan att forskaren har mer makt då denne bestämmer ämnet som ska samtalas om, väljer frågor, avgör vilka frågor som skall följas upp samt är den som avslutar samtalet (Kvale, 1997).

3.11 Bearbetning och analys av material

Målet med vår analys är dels att finna mönster i det insamlade material samt belysa deltagarnas upplevelser (Kvale, 1997). I vår studie har intervjuerna med brukarna skrivits ut. Transkriberingen av materialet från bandspelaren har utförts ordagrant. Detta anser vi ökar möjligheten att få en bild av informantens upplevelser som går att tolka. För att förstärka anonymiteten i studien har dock material som innehåller igenkännande valts bort eller bearbetats. Trots att transkriberingen skett ordagrant bör poängteras att utskriften är en konstruktion av ett levande samtal vilket gör att texten i stor utsträckning bygger på tolkning, denna problematik bör forskaren enligt Kvale (1997) vara medveten om. I studien har analysmetoden både för informationen som inhämtades via intervjuer med brukare och via dokumentstudien varit meningstolkning med en hermeneutisk utgångspunkt. Ett hermeneutiskt perspektiv handlar om hur förståelsen av en texts mening uppnås. Förförståelsen är viktig i processen för att nå förståelse (Larsson, S. 2005). Tolkningen av meningen med texten beskrivs med hjälp av den hermeneutiska cirkeln (ibid). I det hermeneutiska perspektivet har man även uppmärksammat hur det praktiska arbetet med att tolka en text ska gå till genom att utgå från den hermeneutiska cirkeln (Lilja, 2005). Vidare menar Lilja att den som ska tolka texten börjar med att klarlägga sin förförståelse, en första tolkning av helheten. Därav har vi i denna studie valt att skriva ett stycke där vi presenterar vår förförståelse. Vidare anser vi att det är viktigt att ta hänsyn till det Kvale och Brinkmann (2009) skriver om hur viktigt det är att uttolkaren tar hänsyn till sin förförståelse för att vara medveten om hur frågeformuleringar kan påverka svaren.

För att beskriva hur vi har gått till väga kommer vi använda oss av Thomasens beskrivning av den hermeneutiska cirkeln. Thomasen (2007) skriver att delarna av texten ska läsas och tolkas utifrån helheten av texten. Efter transkriberingen läste vi därav igenom materialet en första gång för att få en första helhetsbild innan vi började tolka de olika delarna. Thomasen beskriver att genom att förstå delarna fördjupas förståelsen av helheten och en ny förståelse av helheten kommer att påverka hur de enskilda delarna fortsättningsvis tolkas. Efter att vi hade gjort en tolkning av delarna skrev vi resultatet i studien vilket gav en ny bild av helheten. Denna nya bild av helheten påverkade hur vi tolkade de olika delarna när vi skrev analysdelen. Thomasen skriver om hur denna tolkningsprocess ökar förståelsen i en ständig pendling från helhet till del och från del till helhet (ibid). Efter att analysdelen var klar framträdde då en ny helhetsbild och vi hade under processen likt Thomasens beskrivning pendlat från helhet till del och från del till helhet. Syftet med tolkningen menar Thomasen är en enhetlig förståelse som tydliggör sambandet mellan de olika delarna och den helheten som de skapar. Vi har tagit hänsyn till det Kvale och Brinkmann (2009) skriver, att tolkningen av en text avslutas när den som tolkar har funnit ett logiskt sammanhang utan motsägelser, för att på så sätt komma till ett avslut. Thomasen (2007) menar att benämningen hermeneutisk cirkel till viss del är missvisande då förståelsen inte kommer tillbaka till en utgångspunkt. Pendlingen mellan helhet och del leder istället till nya utgångspunkter och ny förförståelse (ibid). Thomasen tar upp att det utifrån detta finns förslag på att använda benämningen hermeneutisk spiral istället för hermeneutisk cirkel.

Kvale och Brinkmann (2009) skriver om hur tolkning innefattar att uttolkaren använder sin kreativitet och varje tolkning medför en förnyelse. Tolkningen ska tydliggöra mer än det

uppenbara och belysa nya skillnader och andra samband i texten, detta för att utvidga meningen med texten (ibid). Hermeneutiken är inte enligt Kvale och Brinkmann (2009) en metod som används steg för steg, utan är generella principer vilka har utvecklats i traditionen av texttolkning. Kvale och Brinkmann tar vidare upp en invändning mot intervjuanalyser som lyder att beroende på vem som uttolkar en viss intervju kommer olika innebörder att lyftas fram. Detta menar kritikerna innebär att intervju som metod inte är vetenskaplig. Beroende på vilka frågor som ställs i analysen av en text kommer olika mönster att framträda. Den som tolkar texten gör vissa antaganden, dessa antagande kommer att påverka de frågor som blir ställda till texten vilket kommer att inverka på analysens innehåll. I motsats till kravet på entydighet är dock hermeneutiken tillåtande i frågan vilka tolkningar som anses vara berättigade (Kvale & Brinkmann, 2009).

Vidare har vi varit abduktiva i vår analys av materialet vilket gör att vi kombinerat vår empiri med teori, inte som mekanisk applicering utan som inspirationskälla för att upptäcka mönster som ger ökad förståelse (Alvesson och Sköldberg, 1994).

3.12 Presentation av resultat

Enligt Kvale (2009) kommer materialet i presentationen behöva koncentreras för att sammanfatta de viktigaste resultaten. Inom kvalitativ forskning finns det olika accepterade sätt att redovisa material på. Utmaningen för oss som forskare beträffande presentationen av resultatet är att försöka bibehålla de personliga perspektiven i intervjuerna. Vidare har vi försökt varit aktsamma för att inte låta subjektiva tolkningarna begränsa våra teoretiska tolkningar. Ett dilemma Kvale (1997) tar upp är balansgången mellan att presentera en fängslande historia eller att ge en formell dokumentation av metoder och resultat. För att motverka detta dilemma och upprätthålla balans i rapporten väljer vi att systematiskt strukturera intervjurapporten i en berättelse i narrativ form. Vidare kommer informanternas upplevelser återges med hjälp av citat i vår resultatdel (Kvale & Brinkmann, 2009). När denna form används finns det några aspekter som är viktiga att tänka på. De citat som används sig av bör ha en naturlig koppling till texten, vi kommer därmed sätta in citaten i en kontext. Vi har även försökt redovisa vår tolkning, vårt perspektiv och vad vi som forskaren anser vara intressant utifrån de citat som används. Vidare har vi beaktat förhållandet mellan citat och text i ett försök att uppnå läsbarhet. Detta för att hålla samman texten och att det därmed inte skall upplevas som rörig. Talspråk, vardagspråk och dialekter har återgets i skriftform istället för talform för att det annars kan vara svårt att läsa och förstå textens innehåll (Kvale & Brinkmann, 2009).

3.13 Etiska överväganden

Vårt mål i denna studie har varit att ta hänsyn till faktorer som bemötande, respekt, ödmjukhet och beakta dem genom hela processen.

Dokumentstudien har ur etisk synpunkt varit oproblematiskt då dokumenten i fråga är helt öppna för att kontrolleras. Vår undersökning av dessa dokument har vi dessutom bedömt som ur upphovsmänniskornas synvinkel vara relativt okontroversiella (Merriam, 1994).

När det gäller intervjuer med brukare har vi i vår studie beträffande etiska överväganden till stor del utgått från de fyra allmänna huvudkraven på forskning utgivet i Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskap av Vetenskapsrådet. Det första kravet är informationskravet vilket innebär att forskaren skall informera deltagarna om den aktuella

forskningsuppgiftens syfte (www.codex.se). För att uppfylla *informationskravet* har vi i brevet där vi efterfrågar informanter, vid första kontakten med informanter och vid intervjutillfället informerat deltagarna om följande;

- Studiens syfte samt genomförandet i stora drag.
- Våra namn samt kontaktuppgifter.
- Att studien är helt frivilligt och deltagarna när som helst har rätt att avbryta sitt deltagande.
- Att de uppgifter som insamlas inte kommer att användas för något annat syfte än forskning.
- Att resultatet kommer att presenteras i form av en C-uppsats vid Göteborgs Universitet och att informanterna vid intresse kan efterfråga materialet och få exemplar skickat brevlades eller via mail.
- Vi har även betonat vinsterna i dess deltagande vilket kan generera ny kunskap om Instrument-X utifrån ett brukarperspektiv (www.codex.se).

Kvale (1997) menar att givandet av information inte är oproblematiserad då frågan om mängden information som delges kan diskuteras. Det är en balans mellan detaljerad överinformation och utelämnande av vissa aspekter för att man som forskare vill försöka få de intervjuades oförfälskade och opåverkade åsikter.

Nästa huvudkrav som lyfts fram är samtyckeskravet vilket i stora drag handlar om att deltagare har rätt att själva bestämma över sin medverkan. Forskaren skall inhämta deltagares samtycke. För att uppfylla *samtyckeskravet* efterfrågades samtycke vid första kontakt och vid intervjutillfället (www.codex.se). Dock gjordes detta muntligt då vi ansåg att ett skriftligt samtycke kunde tänkas påminna om myndighetsutövning och därmed skada relationen mellan deltagarna och oss. Vidare innebär kravet om samtycke även att deltagande är frivilligt. Vi informerade via brevet, vid första kontakt och vid intervjutillfället om att deltagarna när som helst kan avbryta studien och att deltagarna kan välja att inte svara på vissa frågor utan att motivera varför och att detta inte får några negativa konsekvenser för den enskilde (ibid).

Det tredje kravet enligt Vetenskapsrådet är konfidentialitetskravet som handlar om att deltagarna skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem (www.codex.se). För att uppfylla *konfidentialitetskravet* har materialet anonymiserats genom att personuppgifter tagits bort i samband med transkriberingen. Vidare har information som skulle kunna riskera informanternas anonymitet genom karaktäristiskt drag tagits bort vid transkribering (ibid). Enligt Kvale (1997) är konfidentialitet viktig att beakta då intervjupersoner ofta berättar mer än vad de från början tänkt.

Det fjärde och sista kravet enligt Vetenskapsrådet är nyttjandekravet vilket är att uppgifter om enskilda personer endast får användas för forskningsändamål (www.codex.se). För att uppfylla *nyttjandekravet* informerades deltagarna om att materialet endast kommer att användas i detta specifika sammanhang och förstöras efter det att uppsatsen blivit godkänd.

3.14 Generaliserbarhet

Med generaliserbarhet menas att resultaten även kan beröra flera personer än de tillfrågade. Det handlar om att generalisera från ett urval till en population (Svenning, 2003). I vår studie bodde informanterna i olika kommunerna och alla har varit i kontakt med Instrument-X. I stort råder det samstämmighet mellan våra informanter men detta gör inte att det går att generalisera i någon vidare mening än vår studie. Dessutom kommer vi inte att göra några anspråk på att kunna göra några generaliseringar då vårt urval inte är slumpmässigt. Grundtanken i denna studie är snarare att exemplifiera än att generalisera.

3.15 Validitet

Validitet kan förenklat sägas handla om undersökningens förmåga att mäta det den är avsedd att mäta (Svenning, 2003). Skillnad görs enligt Svenning (2003) mellan inre och yttre validitet. Den inre validiteten handlar om själva projektet och den direkta koppling som finns mellan teori och empiri. Den yttre validiteten handlar om hela projektets inklusive dess teorier och empiri i förankring till en vidare ram. Den inre validiteten handlar därmed om hur studien läggs upp och dess ingående delar. Den inre validiteten handlar enligt Svenning (2003) om att vi ställer rätt frågor till rätt grupper av människor. Den enklaste formen av inre validitet kallas för face validity, vilket betyder omedelbart upplevd validitet. I detta fall bedöms den inre validiteten i form av att det finns en överensstämmelse mellan teori och empiri av forskaren själv. Den yttre validiteten handlar om studien som helhet, om möjligheterna till generalisering utifrån en specifik studie. Här handlar det om att generalisera från ett urval till en population. Utifrån det ovanstående menar vi att denna studie har en god inre validitet då frågorna enligt oss är ställd till rätt grupp av människor och en överensstämmelse i denna studie finns mellan empiri och teori. Beträffande de yttre validitets kraven lever denna studie inte upp till dessa. Främst till följd av att urvalet är icke slumpmässigt, därmed kan ej generaliseringar göras.

3.16 Reliabilitet

Med reliabilitet menas att resultaten skall vara tillförlitliga. Om ingenting förändras i en population skall två undersökningar med samma syfte och med samma metod ge samma resultat (Svenning, 2003). Svenning (2003) menar att det finns två typer av modeller beträffande reliabilitet, input-output modellen och samma-mätinstrument-modellen. Med input-output modellen menas att samma begrepp och frågeställningar skall ge samma resultat oavsett mätinstrument. Medan samma-mätinstrument-modellen inkluderar att samma typ av mätinstrument skall användas för att ge likhet i resultatet. Det finns enligt Svenning (2003) olika metoder för att kontrollera reliabiliteten tyvärr har dock tidsramen för denna studie inte tillåtit genomförandet av någon sådan metod. Vidare bör betonas att då kvalitativ forskning är beroende av kontexten och de involverades relation till varandra kan reliabiliteten bli lidande. Det är dock rimligt att i denna studie tro att enligt samma-mätinstrument-modellen är reliabiliteten god. Görs samma typ av studie med samma mätinstrument torde informanterna i stora drag återge samma berättelse vilket skulle leda till samma resultat.

3.17 Förförståelse

Vi kommer i detta avsnitt att kort redogöra för våra erfarenheter inom ämnet bedömningsinstrument inom socialt arbete. En av oss genomförde sin praktik inom socialtjänsten barn och unga där de använde BBIC som står för Barns Behov I Centrum. Tanken med BBIC är att förstärka barnperspektivet inom socialt arbete med barn och unga samt att öka delaktigheten hos de som blir utredda och deras familjer (www.socialstyrelsen.se). Vidare gjorde den andre av oss praktik inom ekonomiskt bistånd. I den aktuella kommunen användes inget direkt bedömningsinstrument därmed fanns ingen erfarenhet beträffande detta. Upplevelsen var dock att det finns ett behov av ett bedömningsinstrument inom ekonomiskt bistånd, både ur de professionellas perspektiv och ur brukarnas.

4. Teoretisk referensram

I detta avsnitt beskrivs den teoretiska referensram som varit central i vår uppsats. För att ha möjlighet att analysera hur brukarna upplever hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X har vi valt att belysa olika begrepp och faser vilka lyfts fram av olika författare beträffande hjälpprocessen. Vidare har vi genom empowerment för avsikt att analysera om Instrument-X påverkade deltagarnas möjlighet att tillskansa sig styrka och få kraft att ta sig ur eventuell maktlöshet.

4.1 Hjälpprocessen i socialtjänsten

Vi kommer i denna del av studien att börja med att beröra hjälpprocessen inom socialtjänsten. Därefter kommer vi att gå in på begreppen process, hjälp, hjälprelation, makt och deras roll i hjälpprocessen. Sedan fortsätter vi med mötet generellt, tiden före första mötet hos socialtjänsten, första mötet, hur processen fortsätter och om processen resulterade i hjälp.

Billquist (1999) delar in socialtjänstens arbete med brukare i två processer, den administrativa processen och hjälpprocessen. Den administrativa processen innefattar lagar, förvaltningsregler och rutiner. Hjälpprocessen handlar om den hjälp som brukarna får i form av pengar, annat materiellt bistånd, behandling eller råd och stöd. Den administrativa processens förhållningsätt är byråkratisk, kontrollerande och standardiserande. Hjälpprocessens motsatta förhållningsätt är relationell, terapeutisk och behandlande. Dock kan maktutövning och disciplinering förekomma både öppet eller dolt i båda processerna. (Billquist, 1999). Billquist menar att processerna inte står i motsättning till varandra utan är parallella, samspelande och ofta förekommer i samma ärende (Billquist, 1999). Carlsson (2003) skriver att den administrativa sidan och den hjälpande sidan konkurrerar om utrymmet och den administrativa sidan då ofta är dominerande. Inom socialtjänsten styr byråkrati och olika regler arbetsprocesserna, ett resultat av detta är att brukarnas inflytande i den process de är delaktiga i begränsas (Carlsson, 2003).

4.1.1 Processen

I olika samhällsvetenskaper används begreppet process för att benämna skeenden av olika karaktär vilka utspelas under en viss tidsperiod. Inom det sociala arbetet sammanförs begreppet process med skeende förenade med förändring (Carlsson, 2003). Carlsson fortsätter med att säga att processens form, det vill säga att sättet att ge hjälp (hur) är lika viktigt som inne-

hållet i hjälpen (vad). Händelser under en process leder till vändpunkter i en persons liv, med mer eller mindre dramatiska förlopp. Dessa vändpunkter kan delas in i fyra olika typer. Den första är då en plötslig händelse skakar om en persons liv. Den andra är av mer kumulativ karaktär när en serie händelser resulterar i en vändpunkt. Den tredje sortens vändpunkt är en ögonöppnande händelse som avslöjar ett bakomliggande problem. Den fjärde och sista är då en tidigare händelse återupplevs och i efterhand får betydelsen av en vändpunkt (ibid). En process kan förstås som signifikanta händelser i en händelsekedja. För att kunna avgöra händelsens signifikans måste man ta hänsyn både till brukarens och till behandlarens uppfattning (ibid).

4.1.2 Hjälp

Carlsson (2003) skriver att begreppet hjälp är en form av socialt samspel då ett tillskott ges till den som anses behöva det. Tillskottet har ofta en relationell, informativ och eller materiell karaktär med syfte att öka individens välbefinnande och utveckling. Enligt Carlsson räcker det inte med goda intentioner och att den som ger hjälpen anser att det blev bra. För att det som ges ska betraktas som hjälp bör mottagaren uppleva det som givits som något bra (Carlsson, 2003). Dock menar Carlsson att för att få en helhetlig bild huruvida processen har resulterat i hjälp eller inte bör både brukaren och socialsekreterarens perspektiv vägas in då de båda har deltagit i processen. Inom socialt arbete används olika begrepp för att benämna vad som ges till brukaren exempelvis bistånd eller åtgärd och de fyller en sin roll inom organisationen. Carlsson menar att genom att utgå från att socialtjänstens syfte är, eller borde vara, att ge hjälp till de som är i behov, är det mer tillämpligt att använda begreppet hjälp och hjälpprocessen som samlingsbegrepp (ibid).

4.1.3 Hjälprelationen

Inom människovårdande yrken ges alltid hjälp inom en relation (Carlsson, 2003). Enligt Carlsson är det svårt att definiera begreppet hjälprelation och dess funktion. Hjälp innefattar både enskilda hjälphandlingar samt en hjälprelation vilken i sig kan fungera som ett inslag i hjälpen. Hjälprelationen för samman delarna i processen till en helhet och motverkar att händelseförloppet i processen uppfattas som osammanhängande (ibid). Carlsson betonar att en bra relation är en avgörande förutsättning för att behandlingsarbetet ska resultera i hjälp. En hjälprelation som har utvecklats positivt möjliggör för brukaren att se nya lösningar, mobilisera resurser, motivera, utjämna maktskillnaden och påverka samarbetsklimatet positivt (Carlsson, 2003). Carlsson skriver att många författare betonar hjälprelationen som den enskilt viktigaste faktorn i hjälparbetet och att hjälprelationen har större betydelse för utgången än enskilda metoder eller tekniker.

4.1.4 Makt

Skau (2001) skriver om hjälpapparaten dubbla roller både som kontrollapparat och hjälpgivare. Detta påverkar relationen mellan hjälpapparaten och dess brukare på så vis att hjälprelationerna mellan de professionella och brukarna därav alltid är en maktrelation. Begreppet makt har ofta en negativ klang i det dagliga talet då det kopplas till bland annat maktmissbruk eller maktbegär. Denna koppling härrör dock från en viss maktanvändning och maktfördelning och inte makten i sig (Skau, 2001). Likt Skau ovan tar även Carlsson (2003) upp hur

makt är en ouplöslig del av relationen mellan brukare och socialarbetare. Makt är dock inte endast något negativt i hjälprelationen utan en förutsättning för hjälp menar Carlsson. Socialsekreterarens administrativa överläge mot brukaren kan till viss del vägas upp av en relation som innefattar respekt, ömsesidig tillit samt förankrade överenskommelser. Tvärtom kan det om dessa egenskaper inte finns i relationen göra att makten uppfattas negativt av brukaren (ibid). Carlsson menar vidare att socialsekreterarens makt grundar sig i kunskapen om reglerna i organisationen samt tillgång och kontroll över organisationens resurser. Brukaren har inte denna kunskap eller förfogande över organisationens resurser. Vid öppna förhandlingar mellan brukare och socialsekreterare finns det något som Carlsson kallar för osäkerhets- eller frihetszon, inom denna zon finns det utrymme för brukare och socialsekreterare att agera för att uttrycka sina intentioner och försöka nå sina mål. Det innebär enligt Carlsson att brukaren inte endast är en passiv aktör utan har egna resurser och kan forma egna strategier. Dock skall sägas att makt är en förutsättning för att kunna förverkliga sina intentioner (ibid).

4.1.5 Mötet

För att hjälpprocessen ska resultera i hjälp är ett positivt bemötande av socialsekreteraren och ett bra arbetsklimate väsentligt, utan dessa faktorer minskar möjligheten för socialsekreterarens att förmedla hjälp (Carlsson, 2003). Vidare menar Carlsson att socialsekreterarens bemötande på så vis är en viktig del av processen men inte kommer att vara den enda faktor som avgör om det blir hjälp eller inte. Andra faktorer viktiga att ta hänsyn till för att evaluera en hjälpprocess är hur hjälpen ges, vad hjälpen innehåller och hur parterna ställer sig till processens utfall. Om man inte tar hänsyn till alla delarna blir det svårt att fånga helheten (ibid).

4.1.6 Tiden före första mötet hos socialtjänsten

Tiden innan en individ aktualiseras hos socialtjänsten kännetecknas ofta en minskad kontroll över sin livssituation och någon form av social utsatthet. Bakomliggande orsaker är ofta någon form av resursbrist, missbruk och/eller psyksiskohälsa (Carlsson, 2003). Det är ofta utlösande händelser som förorsakar att antingen individen själv söker sig till socialtjänsten eller att omgivningen uppmärksammar vad som håller på att ske genom att göra en anmälan (ibid). Detta förlopp menar Carlsson kan skilja sig åt, i vissa fall kan en kombination av utlösande händelser resultera i ett snabbt förlopp. I andra fall är förloppet mera utdragna då den hjälpsökande under flera år sökt hjälp med ett antal misslyckade försök att nå en lösning bakom sig. Känslan innan individen kommer till socialtjänsten kan ofta vara uppgivenhet och vanmakt (ibid). Enligt Carlsson kan en anmälan till socialtjänsten göra vissa individer uppmärksamma på att de finns ett problem, medan andra själva är medvetna om problemen redan innan. Vissa brukare har själva försökt att lösa sina problem genom kontakt med andra instanser, på egen hand eller med hjälp av sitt sociala nätverk (ibid).

4.1.7 Första mötet

Socialtjänstens makt kan skapa rädsla hos brukare och orsaka svårigheter i processens inledande fas (Carlsson, 2003). Carlsson menar att det är viktigt att belysa och bearbeta detta för att det inte ska påverka processen negativt i ett senare skede och förhindra att det blir hjälp. Om brukaren under processens gång känner sig ambivalent, känner rädsla och misstro kan det leda till att brukaren inte delger socialsekreteraren sina problem. En bra relation mellan bruka-

re och socialsekreterare kan dock minska brukarens rädsla och brist på förtroende (ibid). Första mötet är en viktig del av processen, deltagarna kommer då att förhandla om sina respektive handlingslinjer och intentioner med kontakten (ibid). Detta menar Carlsson kommer att skapa handlings- samspelelementer och peka ut riktningen för processens fortsättning. Vidare kommer första mötet att inverka på brukarens roll och position i det fortsatta samspelet. Carlsson skriver att brukarens position och bemötandet är två viktiga faktorer i det samarbetet. Ett bra bemötande och möjlighet att få uttrycka sina åsikter (handlingsutrymme) skapar förväntningar om något gott vilket resulterar i att brukaren får eller tar en värdig position vilket skapar förutsättningar för samarbete. Tvärtom leder ett negativt bemötande till låga förväntningar och en ovärdig position vilket resulterar i att brukaren väljer att skydda sig genom att dra sig undan eller stänga för kontakt med socialtjänsten (ibid). Brukare som har upplevt dåligt bemötande kommer inte att delge känslig eller personlig information, utan den information som socialsekreteraren får från brukaren kommer då att vara tillrättalagd (ibid).

4.1.8 Processen fortsätter

Brukaren och socialsekreteraren förhandlar inledningsvis och under processens gång om definitionen av problemen (Carlsson, 2003). Vid de tillfällen där de tidigt framträder en ömsesidig syn på problemet utvecklas processen positivt men om parterna inte delar syn på problemet stannar processen upp och det uppstår en konflikt om definitionen av problemen. Carlsson skriver att om konflikten inte löser sig kommer det att resultera i att brukaren anpassar sin syn på problemet till socialsekreterarens synsätt och processen bryter samman eller att socialsekreteraren driver processen vidare på egen hand utan hänsyn till brukarens medgivande eller medverkan (ibid). Brukarens och socialsekreterarens inledande intentioner och första möte påverkar processens utformning. Andra viktiga faktorer för processens utformning och för att den ska resultera i hjälp är en gemensam syn på vilka händelser under processen som är viktiga och en ömsesidig uppfattning på vad som ska åstadkommas, detta benämner Carlsson som konkordans (ibid). Carlsson tar upp ytterligare viktiga faktorer som att skeendet påverkas av båda parter, att det finns en ömsesidighet i arbetet och att båda parter påverkar om det skall bli hjälp och vilken hjälp det ska bli, detta benämner Carlsson som bilateralitet.

4.1.9 Resulterade processen i hjälp

I interaktionen mellan de olika aktörerna i en process skapas hjälp. För att avgöra om hjälp har åstadkommit utgår (Carlsson, 2003) från aktörernas tolkning. Carlsson menar att för att mottagaren ska uppfatta det som givits som hjälp är det viktigt hur hjälpen givits i förhållande till hjälpens innehåll. Om processen ska resultera i hjälp eller inte kommer inte att avgöras av endast en faktor utan av en kombination av faktorer. Gynnande faktorer för hjälpprocessen är öppna förhandlingar där hänsyn tas till brukarens förväntningar på hjälpen och att brukaren medverkar aktivt. Även ömsesidighet och en gemensam syn under processen är positiva faktorer för att uppnå en känsla av att hjälp har givits och tagit emot (ibid). Carlsson skriver att öppna förhandlingar innefattas av något som han benämner som en osäkerhets- eller frihetszon. Inom denna zon finns det utrymme för både brukare och socialarbetare att klargöra sina syften och förväntningarna på varandra vilket möjliggör för båda att ha en inverkan på arbetsprocessen. Samhälle och organisation begränsar dock handlingsfriheten för båda parter och

socialsekreterarnas möjligheter att förhandla kan ersättas med direktiv från samhället så kallade dekret (ibid). Detta innebär enligt Carlsson en minskad makt och minskat inflytande samt exkludering från beslutsprocessen för brukaren. Motförhållandet till detta är då processen innefattar förhandlingsmoment där båda aktörerna har möjlighet att påverka på vilket sätt hjälpen ska ges samt innehållsaspekten (ibid). Socialarbetaren har utifrån sin uppdragsgivares ramar själv möjlighet att antingen lägga tonvikten på myndighetssidan eller förhandlingssidan i utövandet av sin yrkesroll (ibid).

Carlssons ställer upp fyra grundläggande villkor som sammanfattar vilka förutsättningar som behövs för att det ska bli hjälp (Carlsson, 2003, s.197):

- ”att brukarens hjälpintentioner tillåts påverka processen”
- ”att förhandlingar, inte dekret, styr processen”
- ”en organisation som ger socialarbetaren ett professionellt handlingsutrymme”
- ”strävan mot en relation präglad av ömsesidighet, stöd och respekt.”

4.2 Empowerment

I denna teoridel om empowerment kommer vi först redogöra för begreppet för att sedan belysa två olika perspektiv

4.2.1 Begreppet

Empowerment begreppet är enligt Askheim&Starrin, (2007) svårt att definiera, begreppet lanserades i USA och det finns inte en bra översättning till svenska enligt författarna. Ordet power har flera betydelser på svenska: styrka, kraft och makt. Det är tre egenskaper som tilltalar de flesta, viljan att känna sig stark och kraftfull samt inneha makt för att kunna kontrollera sitt liv. Empowerment sammankopplas även med socialt stöd, delaktighet, deltagande, självstyre, kompetens och samarbete (ibid). Askheim (2007) skriver att styrka, kraft och makt inom empowerment i denna kontext innebär att en maktlös individ eller grupp genom att tillskansa sig styrka får kraft att ta sig ur maktlösheten. Denna mobilisering ska resultera i att de får förmåga att bekämpa de negativa krafter som hindrar dem att lämna maktlösheten, på detta sätt får de mer makt över sin livssituation. Empowerment formulerar utifrån detta resonemang både mål och medel (Askheim, 2007). Empowermentbegreppet framhåller att man skall hjälpa de som är i en svår situation, vilket är en orsak till att begreppet används inom människovårdande yrken. Begreppet framhåller även individen som någon som på egen hand kan definiera sina problem (ibid). Empowerment har olika innebörder beroende på vem som definierar begreppet (Askheim, 2007). Vi kommer nedan belysa olika perspektiv. Gemensamt och grundläggande för de olika perspektiven är en positiv människosyn, varje individ ses som ett aktivt, handlande subjekt som både vet och vill sitt eget bästa om rätt omständigheter skapas (ibid). Ett sådant förhållningsätt kopplar Askheim samman med en humanistiskt inställning till socialt arbete. Principen blir därav att de professionella ska bidra till att brukaren själv blir medveten om sin livssituation och hur den kan förändras på ett positivt sätt genom dialog utan tvång (ibid). De professionella ska vara en resurs och skapa gynnsammare förutsättningar för

brukaren och använda sin professionella kunskap för att förmå brukaren att i förväg reflektera över vad följderna blir av deras handlingar och beslut (Askheim, 2007).

4.2.2 Empowerment som etablering av motmakt

Inom detta perspektiv är fokus på hur strukturer i samhället påverkar individens livssituation (Askheim, 2007). Grundtanken är att individer och grupper ska stärkas för att få kraft att förändra de förutsättningar som försätter dem i ett maktlöst position. Askheim skriver att detta ska ske genom processer/handlingar som förbättrar självkontroll, självförtroende, självbild, kunskaper och färdigheter. Det betonas att individens position i samhället är ett resultat av processer skapade av människor, dessa processer kommer att avgöra den makt eller maktlöshet och kontroll som den enskilde kommer att få över sin livssituation. Då dessa förhållanden är formade av människor innebär det att de kan förändras av människor (ibid). Inom detta perspektiv betonas vikten av att ingjuta en medvetenhet hos den enskilde om hur den privata situationen påverkas av förhållanden i samhället eller omgivningen. Ökat medvetande om detta förhållande skall resultera i handling (Askheim, 2007).

Askheim tar upp hur den brasilianska pedagogen Freires bok *Pedagogik för förtryckta* har inspirerat detta perspektiv av empowerment. Freires arbete handlade enligt Askheim om hur okunnigheten och likgiltigheten bland fattiga arbetare var resultatet av politiskt, ekonomiskt och socialt förtryck vilket resulterade i att de inte kunde skapa en kritisk medvetenhet och handlingskraft. Freire menade att individen först måste förstå orsaken till förtrycket för att kunna bekämpa det och finna nya vägar till en annan livssituation, därav blev medvetandegörande ett centralt begrepp för Freire (ibid). Enligt Freire sker medvetandegörandet genom att kollektivet delar gemensamma erfarenheter, vilket sedan kommer att skapa grunden för det kollektiva handlandet (ibid). Vidare skriver Askheim att Freire lyfte fram att de förtryckta både är förtryckta och sin egen förtryckare, då de har internaliserat förtryckarnas uppfattning om verkligheten. Det innebär menade Freire att en förutsättning för att bli fri från förtrycket är att de förtryckta inser detta sammanhang och själva ansvarar för sin frigörelseprocess (Askheim, 2007).

4.2.3 Empowerment, den terapeutiska positionen

För att förklara vad den terapeutiska positionen innebär kommer vi att ta avstamp i empowerment som etablering av motmakt. Empowerment som etablering av motmakt innebär att individen initialt får kraft och styrka för att förstärka de personliga egenskaper som behövs för att de ska kunna bemöta och ta tag i det som hindrar dem att uppnå grundläggande mål så som kontroll över sin livssituation, rättvisa och jämlikhet (Askheim, 2007). Innebörden av begreppet empowerment reduceras då det används för att benämna den psykologiska aspekten i en individuell process. Fokus läggs på förstärknings och kraftaspekterna i begreppet, politikens, kollektivets och maktens roll problematiseras inte alls. Vilket innebär att förhållanden och strukturer i samhället inte berörs och politikens roll i empowermentbegreppet fasas ut (ibid).

En annan aspekt av kritiken mot den terapeutiska positionen är att den förändrar maktpositionerna mellan givare och mottagare av välfärdstjänster (Askheim, 2007). Detta förtydligar Askheim med att ta upp en översättning av empowerment som har använts i nordisk facklitteratur, myndiggörande. Empowerment förstås då utifrån begreppet myndiggörande som att tillåta någon något, ge möjlighet för någon, sätta någon i stånd, bemyndiga eller ge makt till

någon. En sådan förståelse av empowermentbegreppet kan medföra tanken att det är någon annan som överlåter makt till brukarna menar Askheim. Myndiggörande framställer inte en förbättrad position för de utan makt som ett resultat av deras egna insatser utan som ett resultat av handlande från någon annan (i denna kontext de professionella) vilka skapar möjligheter för de maktlösa och förtryckta (ibid). Distributörerna av makten kommer att kunna avgränsa och begränsa hur mycket makt och innebörden i den makt som de maktlösa ska tilldelas (Askheim, 2007). Inom det sociala arbetet kritiseras empowermentanvändandet för att socialarbetarna har frånsatt maktaspekten och att begreppet reducerats till medvetandegörande genom psykologiska processer hos den enskilde (Askheim, 2007). Empowerment inom den sociala kontexten har således koncentrerats mot att förbättra brukarnas förmåga att befria sig från mentala blockeringar istället för hur de ska kunna reda upp besvärliga levnadsförhållanden orsakade av strukturer i samhället. Det som hindrar brukaren från att få ordning på sitt liv blir utifrån ett sådant perspektiv av empowerment individuella faktorer och inte faktorer sammankopplade med strukturer i samhället (Askheim, 2007).

5. Resultat

5.1 Instrument-X programteori

I denna del har vi för avsikt att tolka och rekonstruera Instrument-X programteori för att på detta sätt besvara vår första frågeställning ”Vad är Instrument-X programteori?”. Detta kommer ligga till grund för att besvara vår andra frågeställning ”Hur upplever brukarna hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X?”. För att ha möjlighet att rekonstruera Instrument-X programteori har vi genomfört dokumentstudier och ett samtal med KNUT:s projektcoach.

Enligt Guide till Instrument-X är Instrument-X ett kartläggnings- och bedömningsinstrumentet vilket skall fungera som ett screeningverktyg (www.fokus.regionsforbundet.se). Rogeland (2011) menar att Instrument-X främsta förtjänst är att anpassa stödinsatser för individens egna behov och skapa statistik som ska användas för att planera framtida insatser samt skapa en dialog med politikerna kring målsättningar och resursfördelningar för olika behovsgrupper. Vidare menar Rogeland (2011) att Instrument-X har flera egenskaper som att processen är strukturerad, systematisk och därmed säkerställer en rättssäker process och likabehandling, samt att den på ett bättre sätt möjliggör för klienten att vara delaktig.

Instrumentet består av följande fyra delar:

1. Utredning för rätt till ekonomiskt bistånd. (fråga 1-5)
2. Utredning för val av insats. (fråga 6-10)
3. Handlingsplan (fråga 11)
4. Uppföljning och Utvärdering (12-14)

Dessutom finns ett informationsblad/försättsblad som används vid utskick. Hur Instrument-X implementerats kan variera från en kommun till en annan då olika kommuner har organiserat arbetet inom ekonomiskt bistånd på olika sätt (www.fokus.regionsforbundet.se). Detta kan innebära att det är olika delar av verksamheten och olika personer ansvarar för att data är ifyllda. Exempelvis kan en mottagningsenhet ta ansvar för att brukaren lämnat information

om del 1 ”Utredning för rätt till ekonomiskt bistånd” – via möte eller telefon, övriga delar arbetas vidare med vid kommande besök (ibid).

Första kontakten med Instrument-X för brukaren varierar från kommun till kommun, antingen görs ett utskick till brukaren inför första besöket eller använder socialsekreteraren det som ett intervjuunderlag vid första samtalen med brukaren. Utskick är enligt Guide till Instrument-X att föredra utifrån ett brukarperspektiv. Då uppmanas brukaren att inför besöket fylla i frågeformuläret som ett underlag för samtal. I de fall där inte brukaren har kunnat fylla i formuläret i förväg finns i alla fall en medvetenhet om vad som kommer att diskuteras (www.fokus.regionsforbundet.se). Efter att brukaren tillsammans med socialsekreterare fyllt i del ett och två sker en sammanfattning av nuläget (ibid). Här skall en överenskommelse nås mellan brukare och socialsekreterare beträffande innehållet. Brukaren skall sedan ha stort utrymme att uttrycka sina mål, socialsekreteraren skall här agera stöd. När målen utkristalliserat sig försöker brukaren och socialsekreteraren komma fram till olika delmål, vad kan brukaren själv göra och vilken form av stöd behövs (ibid). En dialog skall sedan föras kring vilken typ av insats som är lämplig. Om brukaren har önskemål av insatser som inte finns att tillgå skall denne inte skickas till det som finns utan socialsekreteraren skall då samla ihop behovet av insatser och tala med sin chef och kollegor (www.fokus.regionsforbundet.se). Brukaren delas sedan in i en grupp; AM1 arbetsmarknad – inget behov av stöd, AM2 arbetsmarknad – behov av support, AM3 arbetsmarknad – behov av extra stöd eller R1 rehabilitering mot arbete – fysiskt funktionshinder, R2 rehabilitering mot arbete – psykiskt funktionshinder, R3 rehabilitering mot arbete – missbruk (ibid). Denna gruppindelning ligger dels till grund för vilken stödinsats som passar brukaren och ligger även till grund för statistik som ska användas för att planera framtida insatser. Slutligen kommer brukaren och socialsekreteraren överens om en handlingsplan. Uppföljningar skall kontinuerligt hållas med brukaren för att se hur processen fortskrider, här undersöks behov av nya mål, delmål eller stödinsatser (ibid).

Instrument-X är utvecklat av KNUT vilket är kommunalt nätverk för utveckling av socialtjänstens arbete med försörjningsstöd och arbete. I detta har fem kommuner samverkat i arbetet: Järfälla, Nynäshamn, Solna, Sundbyberg och Södertälje. Som svar på att det idag råder en brist på beprövade och utvärderade metoder inom ekonomiskt bistånd har KNUT: s kommuner funnit ett behov av att utveckla arbetet inom ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad genom att lära av varandra och andra, för att fler personer med ekonomiskt bistånd ska bli självförsörjande, något som har blivit KNUT: s övergripande syfte. Därav har det övergripande målet med KNUT blivit att skapa bättre möjligheter för att rätt person ska få rätt insats, i rätt tid, till rätt kostnad och av rätt aktör (www.fokus.regionsforbundet.se).

Arbetet med Instrument-X pågick mellan 2006-2008, första steget var en kartläggning av det befintliga arbetet inom KNUT: s kommuner. En tvärkommunal arbetsgrupp bildades med uppgift att utifrån det material som fanns tillgängligt inom KNUT: s kommuner analysera brukarprocessen enligt en gemensam mall (ibid). I boken om KNUT (2007) beskrivs denna mall som en modell med fyra rum. I modellen följs brukarnas process från utredning, bedömning av behov, val av insatser och uppföljning genom fyra rum (Boken om KNUT, 2007). Nedan följer en förenklad beskrivning av modellen med de fyra rummen hämtad ur boken om KNUT.

1. Det första rummet innefattar utredning samt beslut om brukaren har rätt till ekonomiskt bistånd eller inte. Vid bifall fortsätter brukarens process till det andra rummet.
2. Det andra rummet innefattar brukarens mål och delmål samt myndighetens mål. I andra rummet görs en bedömning av brukarens behov samt val av och beslut om insats utifrån målen och behoven.
3. Det tredje rummet innefattar interna och externa insatser.
4. I det fjärde rummet sker uppföljning och utvärdering av insatserna och hur insatserna har inverkat på brukarens process mot självförsörjning.

Det gruppen ville undersöka var socialsekreterarnas bedömningar, beslut och dokumentation. Vidare söktes svar på; Vilka mål fanns beskrivna? Vilka behov behövde tillfredsställas? Vilka insatser föreslogs av handläggarna och varför, hur följdes de valda insatserna upp? (www.fokus.regionsforbundet.se) Vidare undersöktes i vilken utsträckning brukarna kände sig delaktiga i handlägningsprocessen, vad som behövde förbättras i arbetsprocessen och vilken kompetensutveckling handläggarna behövde för att kunna erbjuda bästa tänkbara stöd till brukarna (ibid). Första led i kartläggningen var genomgång av journalanteckningar, utifrån dessa kunde de finna orsakerna bakom brukarnas behov av försörjningsstöd, brukarnas respektive handläggarens mål, de insatser som föreslagits och vilken uppföljning som skett. Därefter intervjuades brukarna, genom dessa ville man ta reda på brukarnas upplevelser av mål, behov, insatser och uppföljning (ibid). Vidare hade arbetsgruppen instrumenten DUR, ASI och KIS som referensmaterial, de medverkade även i en referensgrupp inom Socialstyrelsen/IMS (Institutet för metoder inom socialt arbete) vad gäller utveckling av bedömningsinstrument för ekonomiskt bistånd.

Utifrån kartläggningen kunde arbetsgruppen konstatera att befintliga materialet inte var optimalt då det fanns checklistor och mallar av varierande karaktär vilka dessutom inte användes av alla socialsekreterare. Därmed utkristalliserades fyra utmaningar som kom att prioriteras i det kommande arbetet med Instrument-X (www.fokus.regionsforbundet.se, sid.2):

- ”Bristfällig dokumentation och utvärdering”
- ”Brist på beprövade instrument för bedömning av brukares behov”
- ”Insatser sker inte alltid utifrån brukarnas mål och behov”
- ”Bristande samsyn horisontellt och vertikalt i organisationen”

Slutsatsen av kartläggningen var att det fanns ett stort behov av att utveckla kartlägnings- och bedömningsinstrument inom ekonomiskt bistånd som beslutsunderlag för att bättre kunna ge rätt insats i rätt tid för rätt person, av rätt instans och till rätt kostnad. Kartläggning, bedömning, beslut, insatser, utvärdering och dokumentation behövde hållas samman och ses utifrån ett brukarperspektiv (www.fokus.regionsforbundet.se). Brukarmedverkan lyfts även fram i boken om KNUT (2007) där de professionella i KNUT anser att en ökad brukarmedverkan är en förutsättning för att fortsätta utveckla systemet för försörjningsstöd. Vidare

framgår det att för att fånga in vilka insatser och resultat som är viktiga anser de professionellt verksamma inom KNUT att det är nödvändigt vända sig till brukarna. I boken om KNUT (2007) diskuteras även argument för att brukarna av välfärdstjänster ska vara med och påverka innehåll och kvalitet. Argumenten för detta är att utveckla demokratin, utjämna maktförhållandet mellan socialarbetare och brukare samt för att kunna anpassa servicen efter brukarnas behov. I boken om KNUT (2007) beskrivs även brukarnas process från mottagning till egen försörjning. Genom att göra kartläggningar på brukarnas vägar in i och ut ur systemet samt vilka insatser som fanns i de olika kommunerna framträdde en komplex verklighet för brukaren. Den komplexa verkligheten försvårar för brukaren att orientera sig i systemet vilket utmynnar i en lång väg från mottagande till självförsörjning för brukaren (ibid).

Efter att Instrument-X utformats har det testats och förbättrats i flera omgångar utifrån feedback från de socialsekreterare som engagerat sig i utvecklingen. Även brukarna har tillfrågats om deras upplevelse av att fylla i formuläret (www.fokus.regionsforbundet.se).

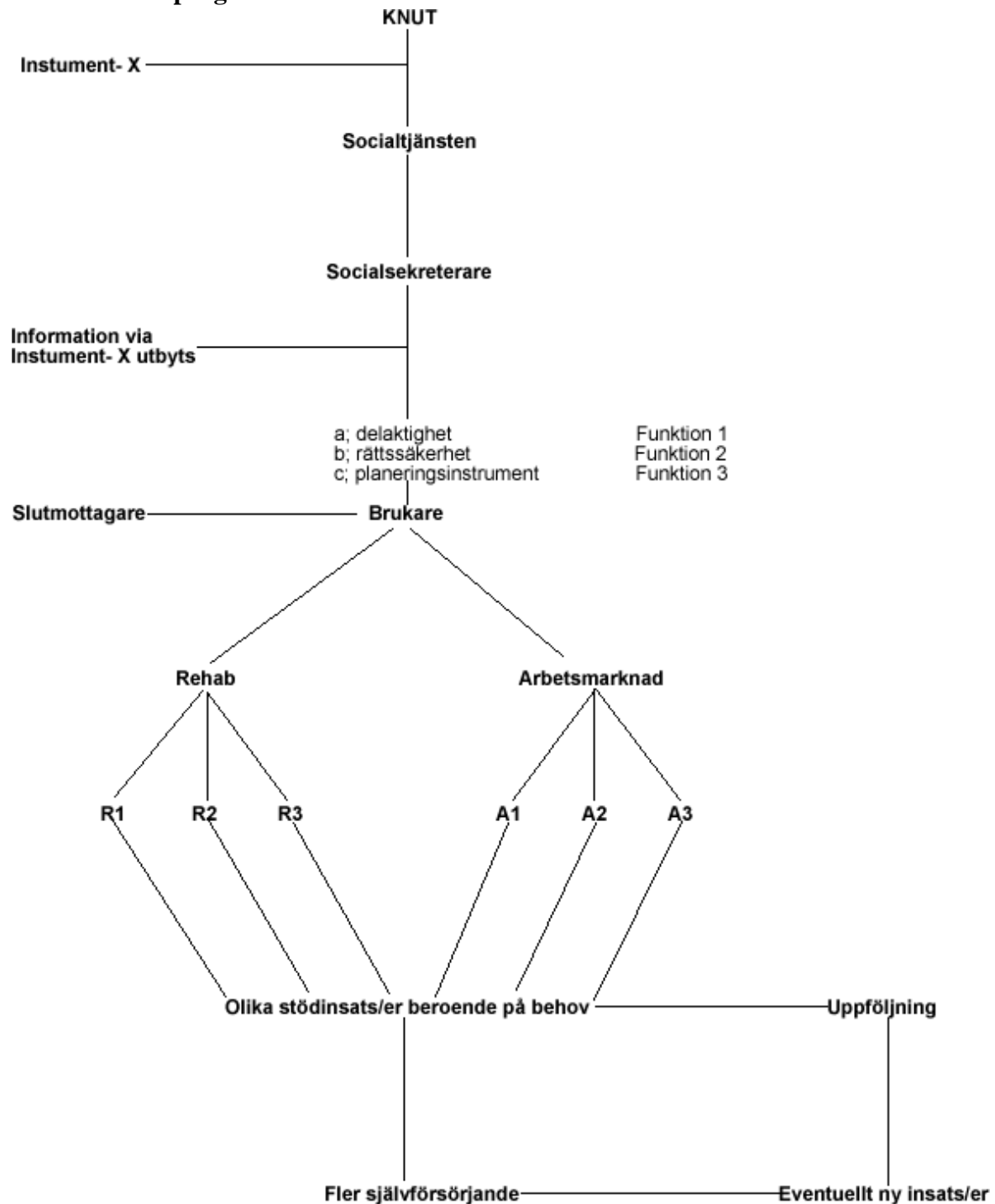
Efter den ovanstående genomgången av processen vilken resulterade i Instrument-X anser vi att arbetet med Instrument-X har varit induktivt. Detta gör att arbetet skett via att slutsatser vilka dragits utifrån det empiriska materialet som inhämtats (Larsson, S. 2005). Rogeland (2011) är enig i detta då hon menade att Instrument-X inte utgår ifrån eller vilar på någon teoretisk grund. Hon menade vidare att det säkerligen kan finnas olika inslag från teorier vilka upphovsmänniskorna omedvetet bar med sig.

Instrument-X syfte (www.fokus.regionsforbundet.se, sid.2);

- ”Instrument-X är tänkt att ge en första bild av och tillsammans med brukaren. Syftet är att på ett strukturerat och systematiskt sätt skapa ett likartat beslutsunderlag för brukarens rätt till försörjningsstöd samt eventuellt behov av stödinsatser för att nå egen försörjning”
- ”Instrument-X utgår från brukarens lämnade uppgifter och från brukarens egen uppfattning om sin situation och sitt behov av stöd. Instrumentet ger även möjlighet att jämföra brukarens svar över tid”
- ”Alla brukare ger svar på samma frågor vilket leder till mer rättssäkra beslutsunderlag. Kontinuitet ska säkras i journalen, oavsett om handläggare byts”
- ”Genom att systematiskt arbeta med Instrument-X kan varje kommun få statistik på olika gruppers behov. Dessa data blir till ett planeringsinstrument för kommunerna att utveckla befintliga eller nya insatser, själva eller tillsammans samt för att utveckla insatser som inte längre speglar brukarnas behov”

Nedan följer vår rekonstruktion av Instrument-X programteori där vi utifrån vår empiri även funnit tre funktioner vilka enligt oss är de mest centrala. Med funktioner avser vi ändamål som skall gynnas av användandet av Instrument-X vilka i sin tur är en förutsättning för att uppnå instrumentets övergripande syfte.

Instrument-X programteori

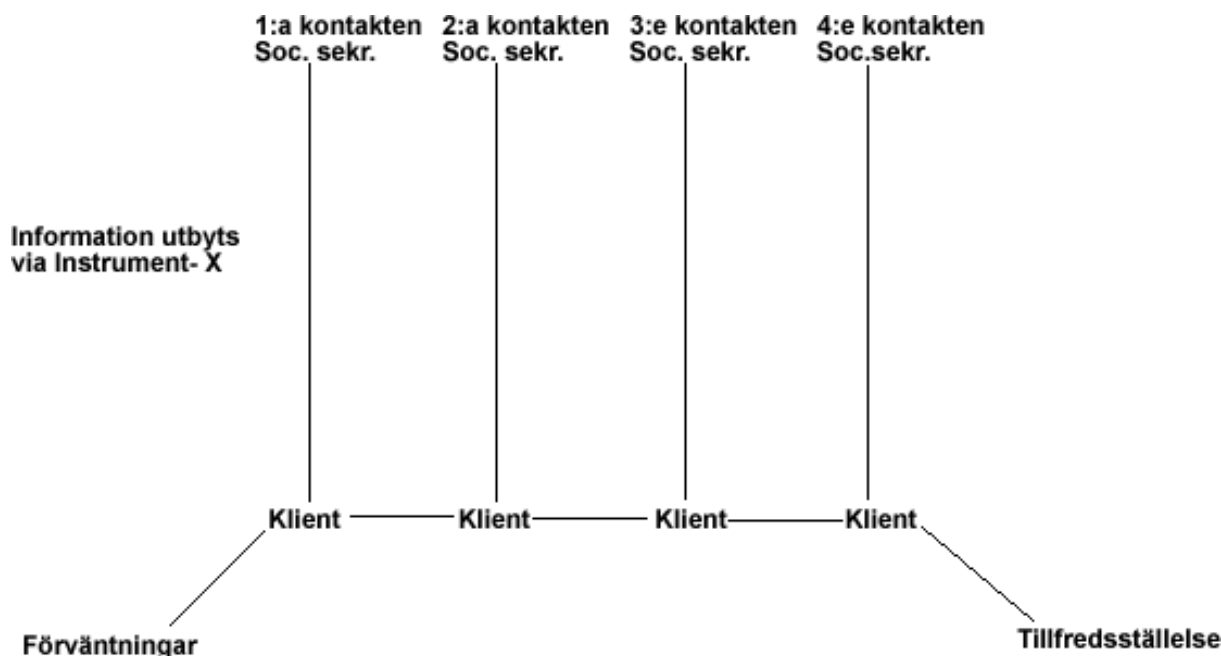


5.1.1 Delar för vidare undersökning utifrån Instrument-X programteori

För att arbeta vidare med vår uppsats och besvara vår andra frågeställning, valde vi att utifrån Instrument-X programteori finna olika delar att undersöka. Enligt Vedung (1998) är de mest lämpliga delarna att undersöka då informationen möter adressaterna. Därmed har vi utifrån vår programteori i kronologisk ordning valt att lyfta fram vad vi kallar fyra nyckelsituationer då Instrument-X kommer i kontakt med brukarna vilka vi avser att undersöka. Dessa fyra

nyckelsituationer har vi tolkat som Instrument-X hjälpprocess och kommer därmed vara aktuella i det fortsatta arbetet med uppsatsen, dessa har använts som teman under intervjuerna och presentationen av resultat kommer utgå dessa teman.

Instrument-X hjälpprocess utifrån våra fyra nyckelsituationer



1: a kontakten

Instrument-X skickas till brukaren eller förmedlas av handläggare. Här får brukaren frågeformuläret samt information hemsänt brevlades eller via socialsekreterare. Utifrån vår gramteori fyller detta funktionen av att brukaren skall känna sig förberedd inför mötet och/eller under mötet. Därmed har brukaren i denna nyckelsituation direktkontakt med Instrument-X.

2: a kontakten

Besök med handläggare. Under besöken går brukaren tillsammans med socialsekreteraren igenom Instrument-X. Dessa besök skall hållas kontinuerligt för att gå igenom och fylla i Instrument-X samtliga delar. Därmed uppstår även i denna nyckelsituation direktkontakt mellan brukare och Instrument-X.

3: e kontakten

Stödinsatser. KNUT: s paroll är rätt insats, till rätt person i rätt tid, till rätt kostnad och av rätt aktör, vilket därmed även är en central del av Instrument-X. Valet av stödinsatser skall utformas tillsammans med brukaren utifrån Instrument-X därmed finns här direktkontakt mellan brukare och Instrument-X.

4: e kontakten

Uppföljning. Instrument-X öppnar för uppföljning då instrumentet ger möjlighet att jämföra brukarens svar över tid. Om brukarens process utvecklas positivt utifrån uppföljningen, planeras och beslutas nästa steg för att uppnå mål och eventuella delmål. Om det däremot inte skett

någon förändring i positiv riktning, behöver en analys göras tillsammans med brukaren, därmed finns i denna nyckelsituation direkt kontakt mellan brukare och Instrument-X (www.fokus.regionsforbundet.se).

Utöver dessa fyra nyckelsituationer kommer vi, vilket kan ses på bilden ovan, vara uppmärksamma på brukarnas förväntningar innan första kontakt och hur dessa förväntningar införlivas. Vi har även utöver de fyra nyckelsituationerna för avsikt att undersöka hur brukarna upplever Instrument-X olika funktioner. De tre funktioner som för oss är de mest centrala presenterade vi i Instrument-X programteori. Vissa av dessa riktar sig enligt oss högre grad mot brukarna medan andra i högre grad riktar sig mot organisationen.

Modell för Instrument-X olika funktioner samt vilka de riktar sig emot;



Då vi i vår uppsats är intresserade av brukarnas subjektiva upplevelser och erfarenheter har vi därmed valt att koncentrera oss på funktionen som riktar sig mot brukarna. Som ses ovan är delaktighet den funktion som enligt oss är mest elementär ur brukarperspektivet, därmed kommer även delaktighet vara ett centralt begrepp tillsammans med våra fyra nyckelsituationer för att besvara den andra frågeställningen ”hur upplever brukarna hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X”.

5.2 Brukarnas upplevelser

I detta avsnitt kommer vi redogöra för brukarnas erfarenheter av Instrument-X hjälpprocess för att bevara vår andra frågeställning ”hur upplever brukarna hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X”. Vi kommer även redogöra för brukarnas känsla av delaktighet då detta av oss anses vara den mest centrala funktionen hos Instrument-X som riktar sig mot brukarna. Vi vill här poängtera att vi inte kommer att redogöra för kvantiteter, detta motiverar vi med att deltagarna i studien var tillfrågade av sina socialsekreterare. När vi dessutom höll oss till ett relativt begränsat antal deltagare menar vi att kvantiteter i detta fall kunde ha riskerat deltagarnas anonymitet. Vidare vill vi i denna studie exemplifiera deltagarnas upplevelser därmed blir kvantiteter inte en elementär del av vår studie.

5.2.1 Bakgrund

För att undersöka brukarnas upplevelser genomfördes totalt fem intervjuer i denna studie. Av dessa fem deltagare var tre kvinnor och två män, åldern på våra deltagare var mellan 26- 52 år. Dessa fem hade utav olika anledningar kommit i kontakt med socialtjänsten och socialbidrag. Arbetslöshet var den primära anledningen till kontakt hos tre av våra deltagare medan det hos de övriga två var en följd av sjukdom. I vissa fall var det arbetslöshet eller sjukdom i

kombination med någon annan plötslig händelse i deras livssituation. En skillnad mellan deltagarna var tiden de hade varit aktuella inom socialtjänsten. Några av deltagarna hade erhållit socialbidrag under en lång tid medan andra relativt nyligen kommit i kontakt med socialtjänsten och socialbidrag, spannet beträffande detta var 6 mån – 10 år.

5.2.2 Förväntningar

Då vår undersökning utgår från deltagare vilka är aktuella inom ekonomiskt bistånd uttryckte samtliga att den elementära förväntningen innan de kom i kontakt med socialtjänsten var att få hjälp med ekonomin. För vissa var det den enda förväntningen de hade: *Ekonomisk hjälp, alltså från början var det ju det. Jag trodde ju att jag skulle kunna jobba någon gång på nåt sätt. Men det var mest ekonomiskt stöd från början.*

Trots att den primära och i vissa fall enda förväntningen var att få hjälp ekonomiskt fanns även andra förväntningar. Deltagarnas upplevde att en förändrad livssituation gjorde det svårt att behålla kontrollen över sin livssituation, därav uttrycktes förväntningar om att få råd och stöd för att få kontroll över sin privatekonomi. Utöver dessa förväntningar uttrycktes även önskemål om att få stöd och hjälp att komma ut i arbetslivet: *Det var både ekonomiskt och för att få hjälp för att få ett jobb och hur man söker jobb.*

Utöver de mer praktiska förväntningarna fanns det även känslomässiga förväntningar, ett uttryck som kom upp under intervjuerna var ordet ”gammalt” i negativ bemärkelse: *Delvis trodde jag det skulle vara det gamla systemet, att man bara skickades runt. Jag hade väl gamla uppfattningar om att det skulle bli väldigt svårt och komplicerat att söka bidrag.* Detta tolkar vi på flera olika sätt, att ordet gammalt används i negativ form kan tyda på att någon förändring skett i positiv riktning. Vidare kan det även tolkas som en bild av socialtjänsten som finns i samhället eller som att de förväntningar deltagarna uttrycker idag är färgade av erfarenheter samlade under deras kontakt med socialtjänsten.

Några deltagare beskrev att de upplevde en känsla av obehag för att ta kontakt med socialtjänsten, utifrån två aspekter. Dels var känslan i anslutning till att besöka socialtjänsten fasansfull, en deltagare uttryckte förväntningen om ett väntrum med mycket folk där känslan av obehag och utanförskap skulle bli överhängande. Skam och skuld var andra ord som användes av våra deltagare för att beskriva deras förväntningar. Vi tolkar detta som att deltagarnas förväntade sig att kontakten med socialtjänsten skulle leda till social stigmatisering till följd av normer i samhället.

5.2.3 Vilken information har deltagarna fått om Instrument-X?

Överlag uttryckte deltagarna att de inte visste så mycket om Instrument-X. Informationen som hade givits från socialsekreterare var till stor del obefintlig. För vissa av deltagarna var intervjutillfället första gången de hörde talas om Instrument-X.

Jag tror inte dom presenterade det, jag tror inte jag hörde det förrän handläggaren tillfrågade mig om denna intervju. Jag skrev detta på försörjningsstöd med handläggaren men att det hette så hade jag ingen aning om, det tror jag inte hon nämnde.

För deltagarna var Instrument-X ett frågeformulär utan namn vidare fanns ingen kunskap om vad det skulle användas till eller varför. Kunskap om Instrument-X syfte eller funktioner hade

inte givits under processen. Ett fåtal av deltagarna hade viss kunskap om att Instrument-X skulle utreda deras möjligheter att etablera sig på arbetsmarknaden och var man står i förhållande till densamma, denna kunskap hade dessa deltagare införskaffat via informationsbladet som finns med i Instrument-X. Detta anser vi kan förklaras utifrån två aspekter, antingen beror kvalitén på informationen på benägenheten hos socialsekreteraren att informera eller brister i kommunikationen.

5.2.4 Första kontakten med Instrument-X

Med första kontakt med Instrument-X avser vi här när deltagarna för första gången har kontakt med Instrument-X, detta sker genom att frågeformuläret samt information skickas brevlades eller tillhandahålls av socialsekreterare. Det vi ämnar redovisa i detta avsnitt är deltagarnas upplevelser samt vilka fördelar respektive nackdelar som de uttryckte beroende på vilket sätt de fick kontakt med Instrument-X.

Deltagare som fick Instrument-X hemskickat

Ett fåtal av våra deltagare fick Instrument-X hemskickat brevlades. Deltagarnas upplevelser av att få Instrument-X hemskickad brevlades var entydigt positiva, en betydande anledning till detta var att möjligheten då fanns att fylla i Instrument-X hemma i lugn och ro vilket även gav ett tillfälle att fundera kring och svara på frågorna.

Jag tyckte det var bra att kunna fylla i det i lugn och ro, att göra det på ett möte med en handläggare kan vara pressat om de har en halvtimme på sig att bränna av mötet. Det kan ju vara tajt att fylla i den med handläggaren, däremot när man sitter hemma har man tillgång till papper och man kan titta vad har jag gjort i mitt liv och fundera lite kring frågorna

Att Instrument-X är lämplig att skicka ut brevlades är enligt deltagarna en följd av dess struktur, då frågorna uppfattas som förhållandevis lättförståliga och upplägget ordnat. Dock utryckte dessa deltagare en förståelse för att inte alla uppfattar frågorna på ett sådant sätt och att vissa frågor kan uppfattas som byråkratiska och därmed svåra att svara på för alla. Deltagarna menade också att det faktum att Instrument-X blivit hemskickat och möjligheten hade givits dem att själva fylla i frågorna ledde till att nästkommande besök med socialsekreterare blev mer effektivt. Deltagarna uttryckte att det på det viset gavs mer utrymme för dem att själva lyfta fram information som de tyckte var viktigt.

Deltagare som fick Instrument-X tillhandhållna av socialsekreterare

Flertalet av våra informanter fick Instrument-X av sin socialsekreterare, i detta fall var upplevelsen till största delen positiv. Det som framhölls av deltagarna var möjligheten att få information och hjälp: *Det blir ju alltid lättare när någon sitter och förklarar än när man sitter och läser på ett papper.* Dessa deltagare menade att vissa frågor och vilken information som efterfrågades var svårt att förstå därmed skapade denna form av första kontakt en ökad känsla av trygghet för deltagarna. Vidare menade deltagarna att möjligheten att diskutera med handläggaren öppnade för att andra och nya tankar väcktes, därmed upplevde deltagarna att informationen om deras livssituation blev mer fullständig. Det som framkom som negativt var att det upp-

levdes som stressigt att fylla i Instrument-X tillsammans med sin handläggare därav skulle möjligheten att fylla i det hemma i högre utsträckning skapa lugn och ro samt ge tid att fundera över svaren.

5.2.5 Besök

Enligt våra deltagare gynnades besöken i och med införandet av Instrument-X, det har enligt våra deltagare varit positivt i besöken med socialsekreterare. Besöken innan införandet beskrevs av en av våra deltagare som; *Det var väl skit hela tiden, helt värdelöst.* Deltagarna uppfattade att besök där Instrument-X användes skapade mer struktur och gjorde att frågorna som ställdes kändes mer relevanta:

Här fanns det något att gå efter och det tyckte jag kändes bra, att det fanns frågor att gå efter. Det kändes mer rejält att det fanns frågor som man kunde svara på, inte bara frågor rakt ut i luften. Det var nerpräntat.

Det avslutande vår deltagare ovan nämner beträffande att informationen blir nedtecknad under besöken var något merparten av våra deltagare lyfte fram som positivt med besök där Instrument-X använts. Att informationen nedtecknades under besök gjorde att deltagarna kände att de togs på allvar vilket skapade en känsla av att komma framåt i processen. Detta uttrycktes av våra deltagare som något ovanligt: *Det var första gången en handläggare skrev ner någonting på allvar”.*

Vidare upplever våra deltagare att nedtecknandet av uppgifter under besök leder till att de slipper berätta samma sak om igen. Detta gör även att saker som sägs inte glöms bort varken av dem själva eller av socialsekreteraren. Trots att Instrument-X är förhållandevis strukturerat beskrev deltagarna i vår studie att de fick utrymme att själv berätta sin livshistoria. Deltagarna uttryckte att Instrument-X i mötet är ett bra verktyg för att socialsekreteraren ska få en uppfattning om deras unika förutsättningar. Detta menar deltagarna är positivt för att kunna kartlägga om behovet är långvarigt eller kortvarigt samt klargöra vägen mot att bli självständig ekonomiskt. Denna kunskap ledde enligt en av deltagarna till att: *Handläggaren såg sidor hos mig som jag själv inte hade sett tidigare”.*

Maktaspekten i besöket med socialsekreteraren lyftes även fram av våra deltagare. En beskrivning som exemplifierar detta var: *Att man känner att socialsekreteraren sitter där och har kunskapen, jag kommer och behöver hjälp, man känner sig kanske liten.* Dock lyfts av samma deltagare Instrument-X fram som en motvikt till denna känsla då;

Den kan nog göra att situationen, känslan blir mer greppbar eftersom man läst i texten hur man ska göra, hur man ska lägga upp det, vad det är för frågor dom ska ställa och vad dom vill veta. Utifrån det blir det mer fokuserat på att föra ner sin egen situation och person och så vidare. Den är gjord på ett sånt sätt att jag tycker att man enkelt förstår vad det är man ska lämna för information och vad det är vad man ska göra. Detta tycker jag gör känslan mindre.

5.2.6 Stödinsatser

Flertalet av våra deltagare hade i dagsläget en stödinsats som hade framarbetats med hjälp av Instrument-X. Det handlade om olika praktikplatser eller kurser av olika slag. Deltagarna i studien lyfte även fram den personliga kontakten med sin socialsekreterare som en stödinsats. Denna kontakt som enligt våra deltagare låg utanför ordinarie verksamhet var något deras socialsekreterare hade bistått med. Vanligtvis söktes ekonomiskt bistånd enligt deltagarna via besök i väntrummet där de fick ta kölapp. Den personliga kontakten var något som värderades högt hos deltagarna då besöket i väntrummet beskrevs som;

Ett stressmoment att liksom sitta där det finns ju en liten skam och skuld känsla kring det här att söka ekonomiskt bistånd att man inte kan försörja sig själv och det ligger ju fortfarande kvar även om man inte ska behöva känna så där för där kan ju alla komma någon gång att man behöver den typen av hjälpinsats under en kort period i sitt liv.

Deltagarna lyfte även i denna nyckelsituation upp nedtecknandet av uppgifter som något väldigt positivt i valet av stödinsatser. Detta uppgav deltagarna gav dem själva en god bild av vad de kunde tänkas arbeta med. Vissa deltagare berättade om att de kände en osäkerhet kring vad de kunde arbeta med när kontakt togs med socialtjänsten, upplevelsen var att Instrument-X hjälpte till att klargöra och skapa en bild inför framtiden.

Ytterligare en funktion som deltagarna benämnde var att Instrument-X fångande in individens problematik på ett tidigt stadium i processen därmed kunde de tillsammans med socialsekreteraren snabbt komma fram till en stödinsats. Vidare menade en del av deltagarna att genom att använda Instrument-X i arbetet med stödinsatser togs sikte på insatser som skall hjälpa i ett längre perspektiv. Genom Instrument-X menade vissa deltagare att individers olika situationer lyftes fram, därmed öppnades möjligheten till att stödet inte bara blev av ekonomisk karaktär utan handlade mer om vägen mot att bli självförsörjande.

Efter att deltagarna gått igenom Instrument-X blir de indelade i olika grupper i deras relation till arbetsmarknaden. Vi tolkade inledningsvis detta som något negativt då det kategoriserar och etikettiserar människor. Dock var deltagarna i stort av annan uppfattning.

Det är väl rätt bra för att man har ju erfarenhet på olika delar. Man har sjukdomar på olika delar. Det säger rätt mycket vad man kan och inte kan. Det tycker jag, det är ju ändå att det är klassat, jag tycker det är rätt bra. Det talar ju om att du inte är helt ute ur systemet. Det finns bitar utav det som man kan arbeta med.

Trots den relativt positiva bilden av denna uppdelning rådde det i vissa fall en osäkerhet hos deltagarna om vilket grupp de tillhörde. Förfarandesättet av indelning i en viss grupp och valet av stödinsats beskrevs av vissa deltagare som ett beslut taget enbart av socialsekreterare, dessa deltagare upplevde att de endast hade fått svara på frågor och att resultatet av gruppindelningen och stödinsats presenterades för dem av socialsekreteraren utan övrig diskussion. En risk med denna uppdelning som framkom i vår empiri är att den kan förminska individen på den strukturella nivån. Vissa framförde farhågor om att politikerna skulle se individerna

som siffror istället för deras verkliga behov. Trots att deltagarna själva i stort var positiva till denna uppdelning fanns även farhågor på individnivå om hur andra kan uppfatta den: *AM ett, två och tre kan för vissa som söker socialbidrag vara svåra att förstå, det finns säkert dom finner det väldigt kränkande.*

5.2.7 Uppföljning

Denna del kommer vi inte till fullo kunna besvara i vår studie till följd av att merparten av deltagarna antingen inte hade genomgått någon uppföljning eller att det rådde en osäkerhet kring detta. Det var endast en deltagare som hade gjort uppföljning med Instrument-X. Denna uppföljning beskrevs som positiv utifrån att det gavs utrymme för att prata igenom den rådande livssituationen samt att diskutera stödinsatser inför framtiden. Instrument-X roll i uppföljningen upplevdes som elementär vilket avstamp togs i för det fortsatta arbetet mot självförsörjning.

5.2.8 Tillfredsställelse

I stort uttrycker deltagarna att de upplever tillfredsställelse med socialtjänstens arbete utifrån deras förväntningar. Något som beskrevs som en del av tillfredsställelsen var att samverkan mellan olika myndigheter upplevdes positivt då detta enligt vissa deltagare ledde till att samma historia inte behövde berättas vid upprepade tillfällen. Skillnaden som kan ses mellan deltagarnas grad av tillfredsställelse handlar om effektivitet i socialtjänstens arbete. Vissa deltagaren upplever att socialtjänstens arbete är effektivt till följd av användandet av Instrument-X medan andra menar att socialtjänstens arbete är för ineffektivt.

5.2.9 Delaktighet

Genomgående upplevde deltagarna en känsla av delaktighet i hjälpprocessen och att Instrument-X påverkat denna känsla positivt;

Det tror jag väl kan vara en bidragande orsak för den gör ju att jag själv, den som söker, kan lägga fram nya uppgifter och det blir ganska överskådligt. Annars kan det ju vara att man får sitta och formulera sig själv och dom säger att du ska skriva ned och informera om varför du söker, vad du har gjort och så vidare, det här blir enklare. Det blir ett hjälpmedel för att göra det enklare så kan man uttrycka det, när jag ska spalta ned vem jag är och vad jag behöver för hjälp och så vidare så det tycker jag.

Innebörden och faktorer som är gynnsamma för känslan av delaktighet varierade för deltagarna i vår studie. Nedan kommer vi att lyfta fram de mönster som gick att urskilja av faktorer som enligt våra deltagare ökar känslan av delaktighet och av att bli sedd och hörd. Att Instrument-X påverkade känslan av delaktighet i positiv mening var enligt deltagarna till stor del en följd av att det som sades nedtecknades tillsammans. Vidare framställdes betydelsen av att som brukare inom organisationen få möjlighet att själv beskriva sin uppfattning om sin livssi-

tuation och sina individuella förutsättningar. Det framhölls som viktigt att organisationen genom Instrument-X visade intresse för hur den sociala och ekonomiska situationen ser ut genom att ställa frågor om familjesituationen, övriga kontakter med myndigheter, hälsa, arbetslivserfarenhet, utbildningsnivå och att detta nedtecknades. Vidare att det gavs möjligheten att ringa in hjälpbehovet genom att söka efter en helhetsbild av den enskildes förutsättningar. En deltagare menade: *När det kom ner på papper kändes det som att någon brydde sig. När man gått arbetslös ett tag känner man sig rätt värdelös.*

Något som lyftes fram av deltagarna var att genom att använda Instrument-X stannade den informationen deltagarna lämnat till socialsekreteraren kvar i organisationen. Detta menades vara till fördel när deltagarna fick en ny socialsekreterare. Därav kunde den nya socialsekreteraren genom att ta del av den redan insamlade informationen snabbare skapa sig en bild av vem de skulle träffa redan innan första kontakten. Socialsekreteraren kunde få reda på tidigare insatser från socialtjänstens sida samt uppgifter om vad den enskilde tidigare hade gjort i sitt liv.

Vissa av deltagarna berättade att de själva fick möjlighet att vara med och påverka valet av stödinsatser samt att det fanns en lyhördhet i de professionellas bemötande. Däremot kunde vi i stort uttyda en divergens mellan att få möjlighet att uttrycka sina åsikter och önskemål och att dessa i den efterföljande processen resulterade i faktiska insatser. Ett exempel nedan vilket kan synas vara problematiskt är på vilket sätt som deltagaren i vår studie uttrycker sin frustration samtidigt som känslan av delaktighet finns där till följd av att denne blivit lyssnad på.

Det som står är att jag vill ut på praktik, jag vill få erfarenhet. Jag har utbildning så dom vet att jag vill ha praktik. Jag skiter i om det är betalt eller obetalt. Jag vill ha praktik, alla andra skickar dom på praktik men jag får ingen praktik. Jag har tjuvat om praktik i, jag vet inte hur länge men jag får ingen praktik. så det tycker ja. Det som är bra är att dom lyssnat på mig i alla fall, så jag känner mig delaktig

Att bli lyssnad på skapar enligt våra deltagare en känsla av delaktighet men att den efterföljande processen inte leder i den riktning brukaren önskat och uttryckt gör att brukarens känsla av delaktighet förändras, en deltagare beskriver;

Alltså mina förväntningar har börjat dala lite eftersom jag inte hört någonting och ingenting händer. Det blir ju lite som nu börjar vi om på samma kula igen. Lite så känns det eftersom det händer ingenting nu har jag gått hemma en månad utan att göra någonting

6. Analys

6.1 Instrument-X hjälpprocess

Enligt oss kan det sägas att Instrument-X påverkar både det vad Billquist (1999) tar upp om den administrativa processen och hjälpprocessen i brukarearbetet. Den administrativa processen innefattar enligt Billquist (1999) bl.a. rutiner och är kontrollerande och standardiserande. I den administrativa processen skapar Instrument-X nya rutiner och kan i sin utformning som frågeformulär ses som standardiserande. Hjälpprocessen handlar om den hjälp som brukarna får i form av pengar, annat materiellt bistånd, behandling eller råd och stöd. Även här spelar Instrument-X en avgörande roll dels då informationen som inhämtas med hjälp av instrumentet ligger till grund för beslut. Dels har Instrument-X även enligt programteorin som främsta uppgift att anpassa stödinsatser till olika individers behov (www.fokus.regionsforbundet.se). Målet med detta torde enligt oss vara att skapa skeenden som är förenade med förändring. Dock menar Carlsson (2003) att sättet att ge hjälp på (hur) är lika viktigt som innehållet i hjälpen (vad). Frågan här är vilken processer som får mest utrymme i arbetet med Instrument-X, tar den administrativa processens förhållningsätt för stort utrymme i brukarearbetet finns en stor risk att brukarnas inflytande i den process de är delaktiga i begränsas (Carlsson, 2003).

Beträffande detta menar vi att en ökad bredd exempelvis via att teoriansknyta instrumentet skulle öppna möjligheten att flytta fokus från formuläret som standardiserande till formuläret som en del av hjälpprocessen, på så sätt skulle den enskilde socialsekreterarens syn på instrumentet som administrativ eller hjälpande inte bli lika avgörande för hur det används. Detta skulle även göra att Instrument-X i högre utsträckning skulle kunna bli elementär i sättet hjälpen ges på (hur) vilket enligt Carlsson spelar en avgörande roll i hjälpprocessen.

6.2 Tiden innan kontakt

Tiden innan kontakt med socialtjänsten präglas enligt Carlsson (2003) ofta av minskad kontroll över sin livssituation detta visar sig även i vår empiri, bakomliggande orsaker bland våra deltagare var resursbrist till följd av antingen arbetslöshet eller sjukdom. Utifrån Carlssons beskrivning av förloppet innan kontakt med socialtjänsten utkristalliserade det sig att det fanns deltagare i vår studie vars bakgrund till kontakt med socialtjänsten var det som Carlsson menar är en kombination av utlösande händelser vilket resulterade i ett snabbt förlopp. I andra fall har förloppet varit mera utdraget då den hjälpsökande under flera år sökt hjälp med ett antal misslyckade försök att nå en lösning bakom sig.

Frekvent använda ord i vår empiri för att beskriva tiden innan kontakt med socialtjänsten var fasa, skam, skuld och hjälplöshet. Detta kan förstås utifrån Carlsson (2003) som beskriver att tiden innan kontakt med socialtjänsten ofta är förenat med uppgivenhet och vanmakt. Detta kan även förklara att deltagarna i vår studie hade låga eller negativa förväntningar på kontakten med socialtjänsten.

Den huvudsakliga anledningen till att deltagarna i studien sökte hjälp grundades sig i en förväntan om ekonomiskt stöd. Dock fanns det inslag av förväntningar om att få råd och stöd för att få kontroll över sin privatekonomi samt kunskap om hur man söker jobb för att kunna komma ut i arbetslivet. Inom projektet KNUT har socialtjänstens arbete inom försörjningsstöd och arbetsmarknad utvecklats, det övergripande syftet är att fler personer med försörjnings-

stöd blir självförsörjande (www.fokus.regionsforbundet.se). Det existerar därmed likhet mellan de förväntningar som vissa deltagare i studien uttryckte och KNUT: s övergripande syfte. Askheim (2007) skriver om en grundtanke i empowerment, idén är att stärka individer för att de ska få kraft för att förändra förutsättningar i sin livssituation för att på så vis kunna få mer kontroll och makt och kunna skapa en motmakt som svar mot det som försätter dem i en maktlös position. Askheim betonar att den enskilde människans position i samhället är resultatet av processer styrda av människor och att positionen i sin tur påverkar graden av makt och kontroll som den enskilde råder över. Dock menar Askheim att den enskildes position i samhället då den är skapad av människor även kan förändras av människor. Deltagarna i vår studie är i en position där de har förväntningar om att få stöd från socialtjänsten för att komma ut i arbete, denna förväntan bemöts i detta fall av socialtjänsten med hjälp av Instrument-X. Instrument-X blir då en del av en förändringsprocess som försöker stärka individer i deras relation till arbetsmarknaden.

6.3 Vilken information har deltagarna fått om Instrument-X

En del av Instrument-X syfte är att Instrument-X är tänkt att ge en första bild av och tillsammans med brukaren. I boken om KNUT (2007) uttrycker de professionella att det är viktigt att ta del av brukarnas erfarenheter för att kunna fånga in vilka insatser och resultat som är viktiga. Vidare menar de professionella att maktförhållandet mellan socialsekreterare och brukare kan jämnas ut och utbudet av stödinsatser kan anpassas efter brukarnas behov om brukarna av välfärdstjänster är med och påverkar innehållet och kvalitén

(www.fokus.regionsforbundet.se). Detta kan ställas i kontrast till delar av de berättelser vi tog del av under intervjuerna. Merparten av deltagarna i studien uttryckte att de inte fått någon information om Instrument-X från socialsekreterare och att de inte visste så mycket om innebörden av Instrument-X utan det var ett frågeformulär som de inte visste vad det skulle användas till eller varför. För några av deltagarna i studien var intervjutillfället första gången de hörde talas om Instrument-X.

Enligt Askheim (2007) finns en grundläggande positiv människosyn inom olika perspektiv av empowerment. Den enskilde individen kan själv veta och vilja sitt eget bästa om det finns rätt förutsättningar, eller om dessa förutsättningar skapas. Askheim menar att genom ett sådant humanistiskt förhållningssätt till socialt arbete skapas principen om att det är de professionella som ska bidra till att brukare själv blir medveten om sin livssituation och hur den kan förändras. De professionella skall försöka uppnå detta genom en positiv dialog utan tvång. Genom att deltagarna i vår studie inte har kunskap om vad Instrument-X är eller vad det är tänkt att det ska leda till, ser vi att det råder brister i dialogen mellan socialsekreterare och deltagarna i vår studie, vilket är olyckligt det ställs i relation till att Askheim betonar betydelsen av en positiv dialog. Dock beskrev ett fåtal av deltagarna i studien att de hade en viss kunskap om Instrument-X och att det skulle användas för att utreda deras möjligheter att etablera sig på arbetsmarknaden, det anmärkningsvärda är att denna kunskap hade de skaffat sig via det informationsblad som de fick i samband med Instrument-X. En del av empowerment är att de professionella ska använda sin expertis till att vara en resurs och arbeta för att skapa gynnsammare förhållanden för brukaren (Askheim, 2007). Det råder en divergens mellan de professionella bakom Instrument-X intentioner, deltagarna i studiens erfarenheter och Askheim betoning av en positiv dialog mellan socialsekreterare och brukare.

6.4 Första kontakten med Instrument-X

Att första kontakten med Instrument-X varierar från kommun till kommun framgår i programteorin vilket även överensstämmer med vår empiri. Antingen blir Instrument-X hemskickat eller delges det av socialsekreteraren vid besök. Enligt programteorin är valet att skicka hem Instrument-X att föredra utifrån ett brukarperspektiv, detta för att skapa en medvetenhet hos brukaren om vad som ska diskuteras (www.fokus.regionsforbundet.se). Att detta är att föredra går dock inte att utläsa från vår empiri då merparten av våra informanter fick det av sin socialsekreterare. Beträffande vilket sätt som är att föredra går inga slutsatser att dra från vår empiri. I stort var deltagarna positiva till första kontakten med Instrument-X. Detta kan tyda på att socialsekreterarna gjort rätt val utifrån brukarnas förutsättningar i förfarandesätt vid första kontakten, vilket enligt Carlsson (2003) är väsentligt då första kontakten är elementär för att öka möjligheten för socialsekreteraren att ge hjälp. Vidare menar författaren att i början kan socialtjänstens makt skapa rädsla hos brukarna och orsaka svårigheter i processens inledande fas, att brukarna i inledningsfasen kommer i kontakt med Instrument-X verkar utifrån vår empiri positivt och kan därmed tänkas minska brukarnas upplevelse av socialtjänsten som maktapparat (Carlsson, 2003).

6.5 Besök

Enligt vår studie uppfattade deltagarna besöken innan införandet av Instrument-X som negativa. Vilket enligt Carlsson (2003) kan förstås med att socialtjänstens makt kan skapa rädsla hos brukarna, om detta inte belyses och bearbetas påverkar processen negativt i ett senare skeende. Därmed kan det tänkas att brukarna innan införandet av Instrument-X upplevde känslor som ambivalens, rädsla och misstro. I besöken skall arbetet med Instrument-X enligt programteorin innebära att brukare och socialsekreterare tillsammans arbetar med innehållet (www.fokus.regionsforbundet.se). Vidare skall brukaren ha stort utrymme att uttrycka sig om sin livssituation och sina mål, socialsekreteraren skall under besöken agera stöd. Under besökens gång ska mål utkristalliseras och brukaren och socialsekreteraren skall tillsammans komma fram till olika delmål, detta för att ge en bild av situationen tillsammans med brukaren (ibid). Detta stämmer väl överens med vår empiri då Instrument-X enligt våra deltagare skapade mer struktur och gjorde att frågorna som ställdes kändes mer relevanta. Detta kan tänkas gynna relationen mellan brukare och socialsekreterare och därmed minska brukarens rädsla och brist på förtroende. Strukturen i sig kan tänkas skapa en trygghet hos brukarna och skapa förtroende i den mening att socialsekreteraren kompetens inte blir lika avgörande utan Instrument-X kan skapa tillit till att brukarna blir bemötta och får svara på samma frågor oberoende av socialsekreterare.

Deltagarna upplevde att då informationen blev nedtecknad var det något nytt och positivt. De kände att de togs på allvar vilket skapade en känsla av att komma framåt i processen. Detta tyder på att deltagarna upplever att förhandlingen om handlingslinjer och intentioner gynnas av Instrument-X (Carlsson, 2003). Carlsson menar vidare att det kommer att skapa handlings- samspelsmönster och peka ut riktningen för processens fortsättning. Att informationen nedtecknas verkar utifrån vår empiri skapa en tydlighet och samsyn av processen vidare gång. Att informationen nedtecknas vid mötet gör, enligt deltagarna i studien, att förhandlingarna blir mer öppna vilket enligt Carlsson (2003) är centralt för processens fortsättning.

Deltagarna upplevde även, trots att Instrument-X är relativt strukturerat, att de fick utrymme att berätta sin livshistoria. Detta tyder enligt Carlsson på ett bra bemötande vilket skapar handlingsutrymme. Handlingsutrymmet för brukaren är enligt Carlsson (2003) centralt då det gör att brukaren får en värdig position vilket skapar förutsättningar för samarbete vilket underlättar för brukaren att delge information. I detta avseende kan det tänkas att Instrument-X underlättar möjligheten till ett gott bemötande från socialsekreterarens sida, vilket kan tänkas skapa förutsättningar för en grundläggande princip inom empowerment. Denna princip, som vi tagit upp tidigare, är att de professionella ska vara en resurs och skapa gynnsammare förutsättningar för brukaren. De professionella ska använda sin expertis för att stötta brukaren att i förväg reflektera över vad följderna blir av deras handlingar och beslut (Askheim, 2007). Vidare uttryckte deltagarna i studien att de upplevde Instrument-X som ett bra verktyg för att socialsekreterarna ska få en uppfattning om deras situation och deras förutsättningar. Askheim & Starrin (2007) skriver att empowerment begreppet framhåller individen som någon som på egen hand kan definieras sina problem. Vid denna jämförelsepunkt mellan hur Instrument-X används och empowermentbegreppet kan skönjas ett samstämmigt förhållande mellan de professionellas expertis och deras användning av Instrument-X samt deltagarnas möjlighet att få komma till tals.

Maktaspekten i besöket lyftes även fram av våra deltagare. Socialsekreteraren beskrevs inneha makten till följd av sin kunskap. Dock lyfts av samma deltagare Instrument-X fram som en motvikt till denna känsla. Detta tyder enligt oss på att Instrument-X i sin utformning gör brukarna mer insatta. Att frågorna och viss information ingår i Instrument-X kan tänkas leda till att brukarna ges en ökad möjlighet till kunskap. Ökad kunskap hos brukarna gör att vid öppna förhandlingar mellan brukare och socialsekreterare får brukarna större utrymme i det som Carlsson (2003) kallar för osäkerhets- eller frihetszon. Det ovanstående skapar en möjlighet för brukarna att inte endast vara en passiv aktör utan inneha egna resurser och forma egna strategier. En annan förklaring till att deltagarna lyfte fram Instrument-X som en motvikt till känslan av att socialsekreteraren innehar makten kan vara att Instrument-X gynnar relationen mellan brukare och socialsekreterare. Att socialsekreteraren har ett överläge kan enligt Carlsson (2003) vägas upp av en relation som innefattar respekt, ömsesidig tillit samt förankrade överenskommelser.

Beträffande besök finns i vår studie tydliga likheter med resultaten av utvärderingen av DUR. Inget pekar på att mötet skulle bli sämre vid användandet av Instrument-X, tvärtom tyder vår studie i likhet med utvärderingen av DUR på att instrumentet kan medföra att andra frågor kommer upp och diskuteras än vad som annars hade varit fallet. Vår studie visar i likhet med L. Larssons (2005) utvärdering av DUR att brukarna upplever att de har blivit lyssnade på och att också deras positiva sidor blivit uppmärksammade.

6.6 Stödinsats

Deltagarna i vår studie lyfte fram den personliga kontakten med sin socialsekreterare som en väldigt högt värderad stödinsats. Inledningsvis i arbetet med studien var inte detta något vi avsåg med stödinsats men att det lyftes fram av deltagarna kan förstås utifrån Carlsson (2003) som menar att en bra relation är en avgörande förutsättning för hjälp. Att deltagarna lyfter fram just detta kan tyda på att hjälprelationen har större betydelse för utgången än enskilda metoder eller tekniker (ibid). Carlsson (2003) menar att en förutsättning för att processen skall

utvecklas positivt är att socialsekreterare och brukare delar sin syn på var problemet ligger och nästkommande steg i processen. Om inte denna samsyn finns riskerar processen att stanna av och konflikter uppstår.

Våra deltagare i studien lyfte beträffande stödinsatser nedtecknandet av uppgifter som något väldigt positivt, detta gav enligt deltagarna en god bild av vad de kunde tänkas arbeta med och det upplevdes fånga in individens problematik på ett tidigt stadium vilket skapade en känsla av fokus på vägen emot att bli självförsörjande. Att deltagarna lyfter fram detta tyder enligt oss på att Instrument-X förbättrar möjligheten till samsyn mellan brukare och socialsekreterare. Empirin tyder på att nedtecknandet av uppgifter gör att brukare och socialsekreterare i högre utsträckning ser samma sak, samma problem och samma vägval i processen. Detta kan tänkas skapa konkordans vilket är en gemensam syn på vilka händelser under processen som är viktiga och en ömsesidig uppfattning på vad som ska åstadkommas. Vilket i sig är en förutsättning för att processen fortsättningsvis skall utvecklas positivt. Askheim (2007) skriver att vägen ut ur en maktlös position ska ske genom processer eller handlingar som förbättrar, självkontroll, självförtroende, självbild, kunskaper och färdigheter. Vissa deltagare i studien beskrev att när de tog kontakt med socialtjänsten kände de en osäkerhet inför vad de kunde arbeta med, dock menade de att Instrument-X hjälpte till att klargöra möjligheter och skapa en bild inför framtiden. Vi menar att detta kan ses som en form av empowerment som etablering av motmakt, då förhoppningar om framtiden skapar en motvikt mot den känsla av osäkerhet som var framträdande när de tog kontakt med socialtjänsten. Vissa av deltagarna menade att Instrument-X hjälpte till att lyfta fram den enskildes situation vilket öppnade för att hjälpen inte bara blev ekonomisk utan ett steg på vägen emot att bli självförsörjande. Vi tolkar det som att Instrument-X är en del av en process som för vissa leder till förbättrat självförtroende, självbild samt kunskaper och färdigheter, vilket blir till resurser på vägen mot att bli självförsörjande. Att bli självförsörjande innebär att få mer makt och kontroll över sin livssituation.

Efter det att brukare har gått igenom Instrument-X blir de indelade i olika grupper utefter vilka möjligheter de har att etablera sig på arbetsmarknaden. Vi tolkade detta inledningsvis som något negativt då det kategoriserar och sätter etiketter på människor, men deltagarna i studien var i stort av en annan uppfattning och såg det mer positivt som något som visade vad de själva kunde arbeta med. Askheim (2007) skriver dock om hur psykologiska aspekter i en individuell process lägger fokus på förstärkning och kraftaspekterna i processen och hur förhållanden och strukturer i samhället påverkar den enskildes livssituation inte alls problematiseras (Askheim, 2007). Det kan vara en risk att kategorisera människor då det är deras individuella egenskaper som placerar dem i en viss kategori vilket avgör deras väg mot självförsörjning. Det tas utifrån ovanstående inte hänsyn till strukturella förändringar i samhället i utformandet av Instrument-X utan det är individens egenskaper som avgör om denne kan etablera sig på arbetsmarknaden eller inte.

Enligt programteorin skall valet av stödinsatser och indelning i grupp ske via en dialog mellan brukaren och socialsekreteraren. Vidare ska brukarens önskemål av insats vara det som avgör, om brukaren har önskemål av insatser som inte finns att tillgå skall denne inte skickas till det som finns, socialsekreteraren skall istället samla ihop behovet av insatser och tala med sin chef och kollegor (www.fokus.regionsforbundet.se). Detta stämmer dock inte till fullo in på vår empiri då vissa deltagare i vår studie beskrev indelning i de olika grupperna och valet av stödinsatser som ett beslut taget enbart av socialsekreterare. Deltagarna uttryckte

en upplevelse av att de endast hade fått svara på frågor och socialsekreteraren var den som hade presenterat resultatet av gruppindelningen och stödinsats utan att ha fört någon diskussion med dem. Vi vill göra en kritisk jämförelse med vad Askheim (2007) skriver om empowerment utifrån en översättning av empowermentbegreppet med ordet myndiggörande. Myndiggörande har i kontexten innebörden att tillåta någon något, ge möjlighet för någon, sätta någon i stånd, bemyndiga eller ge makt till någon. Genom att översätta empowerment med myndiggörande blir det någon annan som överlåter makt till brukarna (Askheim, 2007). Detta förfarandesätt som vissa av brukarna beskrev där de professionella presenterade resultatet av gruppindelningen och stödinsats utan närmare diskussion är ett utifrån jämförelsen ovan med begreppet myndiggörande, föga smickrande och står i kontrast till principen inom empowerment där de professionella ska vara en resurs och skapa gynnsammare förutsättningar för brukaren genom att stötta brukaren (Askheim, 2007). Vidare kan det även ses utifrån bilateralitet vilket Carlsson (2003) lyfter fram som central i processens senare skeden. Bilateralitet är att det finns en ömsesidighet i arbetet och att båda parter påverkar om det skall bli hjälp och vilken hjälp det ska bli. Att det inte råder bilateralitet påverkar enligt Carlsson (2003) processen negativt och kan leda till att senare stödinsatser inte ger det utfall som önskades. Detta kan dock förklaras av att samhälle och organisationen begränsar handlingsfriheten för båda parter och socialsekreterarnas möjligheter att förhandla kan ersättas med direktiv från samhället så kallade dekret (ibid). Detta kan vara en förklaring till att deltagarna upplever minskad makt och minskat inflytande. För att visionen i programteori skall kunna införlivas om att brukarnas önskemål om stödinsatser skall vara det avgörande för valet måste processen innefatta förhandlingsmoment där båda aktörerna har möjlighet att påverka på vilket sätt hjälpen ska ges samt innehållsaspekten, frågan är om verkligheten ser ut på detta sätt. Oavsett anser vi att det här vilar ett stort ansvar på den enskilde socialsekreteraren som utifrån sin uppdragsgivarens ramar själv troligtvis har viss möjlighet att antingen lägga tonvikten på det administrativa eller det hjälpande i utövandet av sin yrkesroll (Carlsson, 2003).

Detta ansvar förstärks av Nyström et al. (2005) som menar att strukturerade instrument likt ASI- intervjun och i vårt fall Instrument-X ökar risken att informationen tas ur sitt sammanhang och används mekaniskt och instrumentellt, utan en tanke på brukarens situation. Därmed finns det enligt Nyström et al. (2005) större risker då en strukturerad intervju kan ge större konsekvenser för brukaren än öppna intervjuer. Till följd av detta menar författarna att det ställer högre krav på professionellt genomförande.

6.7 Uppföljning

Denna del kommer vi inte ha möjlighet att analysera då merparten av deltagarna antingen inte genomgått någon uppföljning eller att det rådde en osäkerhet kring detta. Det som kan sägas är att detta inte stämmer överens med Instrument-X programteori då det enligt denna skall ske uppföljningar kontinuerligt med brukaren för att se hur processen fortskrider, här undersöks behov av nya mål, delmål eller stödinsatser (www.fokus.regionsforbundet.se). I vissa fall kan dock detta förklaras med att deltagaren inte hade kommit så långt i processen men i vissa fall borde uppföljningar ha skett då deltagaren varit aktuell och delaktig i arbetet med Instrument-X under en längre tid.

6.8 Delaktighet

Vissa deltagare i vår studie uttryckte att när man gått arbetslös ett tag infann sig känslan av att vara värdelös. Detta kan förstås utifrån det Freire skriver om hur de förtryckta blir sina egna förtryckare då de internaliserar förtryckarnas uppfattning om verkligheten (Askheim, 2007). När det kom ned på papper kändes det som om någon brydde sig uttryckte deltagaren i studien. Det har varit tydligt i vår studie; att känslan av delaktighet ökar när det som sades under ett samtal, då de använde Instrument-X, nedtecknades på papper. Brukarmedverkan lyfts även fram i Instrument-X programteori, i boken om KNUT (2007) framgår det att en ökad brukarmedverkan är en förutsättning för att fortsätta utveckla systemet för försörjningsstöd. I boken om KNUT (2007) diskuteras även argument för att brukarna av välfärdstjänster ska vara med och påverka innehåll och kvalitet. Argumenten för detta är att utveckla demokratin, utjämna maktförhållandet mellan socialarbetare och brukare samt för att kunna anpassa servicen efter brukarnas behov (ibid). Detta stämmer väl överens med deltagarna i vår studie vilka uttryckte att Instrument-X påverkade deras känsla av delaktighet på ett positivt sätt. Till stor del menade deltagarna att känslan av delaktighet var en följd av att det som blev sagt nedtecknades samt att Instrument-X ringat in hjälpbehovet och gett en helhetsbild av individuella förutsättningar.

Freire skriver om hur medvetandegörande är centralt, individen måste först förstå orsaken till förtrycket för att kunna motarbeta det, finna nya vägar och nå en förbättrad livssituation (Askheim, 2007). Instrument-X användes enligt deltagarna i studien på ett sätt som ringade in hjälpbehovet och den enskildes förutsättningar och på så vis medvetandegjordes brukaren och även socialsekreteraren om vilka aspekter i brukarens livssituation som behövde förändras för att brukaren skulle kunna bli självförsörjande. Instrument-X är framtaget med en induktiv arbetsmetod, dock menar vi att en teoretisk aspekt i Instrument-X skulle kunna vara Freires begrepp om medvetandegörande då vi ser samstämmighet däremellan.

För känslan av delaktighet lyfter deltagarna vidare fram vikten av att de fick möjlighet att via Instrument-X själv beskriva sin livssituation och sina förutsättningar. Deltagarna framhöll även betydelsen av det fanns intresse för hur deras ekonomiska och sociala situation såg ut. Detta skedde genom att de ställdes frågor om familjesituationen, övriga kontakter med myndigheter, arbetslivserfarenhet, utbildningsnivå för att sammanställa hjälpbehovet och beskriva den enskildes förutsättningar. Empowermentanvändandet inom den sociala sektorn har fått kritik för att inte ta hänsyn till maktaspekten och att fokus endast läggs på psykologiska processer av medvetandegörande hos den enskilde (Askheim, 2007). Användandet av Instrument-X ringar in den enskildes förutsättningar, hur deras sociala och ekonomiska situation ser ut för att kunna ställa det mot individens position i förhållande till arbetsmarknaden. Det blir då den enskildes förutsättningar som ska utredas och avgöra om de kan ta plats på arbetsmarknaden eller inte. Instrument-X fokuserar på förstärkningsprocessen och medvetandegörande av individen och problematiserar inte maktaspekten eller hur strukturer i samhället kan försätta en individ i en besvärlig situation. Vidare skall dock poängteras att Instrument-X ställer upp olika mål för olika individer utifrån deras förutsättningar genom den indelning i olika grupper som följer efter genomgången av instrumentet. Även beträffande delaktighet finns likheter med L. Larssons (2005) utvärdering av DUR, Instrument-X i likhet med DUR verkar gynna en ökad delaktighet hos brukarna.

6.9 Avslutning

Nyström (2003) lyfter fram, för att bedömningsmetoder skall fungera praktiskt måste de vara accepterade av sina användare. Vidare visar Nyströms studie att acceptansen är stor av ASI beträffande brukare, vår studie tyder på att det finns samma acceptans för Instrument-X hos deltagarna i vår studie. Vidare lyfter Carlsson (2003) fram fyra grundläggande villkor som sammanfattar vilka förutsättningar som behövs för att det ska bli hjälp, sammanfattningsvis går vi kort igenom vilka utifrån vår empiri Instrument-X hjälpprocess uppfyller;

- ”att brukarens hjälpintentioner tillåts påverka processen” (Carlsson, 2003, s.197)

Det ovanstående stämmer väl överens med ambitionen i Instrument-X programteori, i arbetet med Instrument-X skall enligt programteorin brukare och socialsekreterare tillsammans arbeta med innehållet (www.fokus.regionsforbundet.se). Vidare skall brukaren ha stort utrymme att uttrycka sig om sin livssituation och sina mål, socialsekreteraren skall under besöken agera stöd. Brukarens önskemål av stödinsats och hjälp skall vara det som avgör (ibid). Vår empiri tyder på att brukare i besöken tillåts påverka processen så på denna punkt uppfyller Instrument-X Carlssons (2003) första villkor. Beträffande valet av stödinsatser stämmer dock inte vår empiri överens med programteorin vilket gör att arbetet med Instrument-X på denna punkt inte uppfyller Carlssons (2003) första villkor. Vår empiri visade att vissa deltagare i vår studie beskrev indelning i de olika grupperna och valet av stödinsatser som ett beslut taget enbart av socialsekreterare. Detta är något vi anser upphovsmänniskorna, enhetscheferna och socialsekreterarna bör ha i beaktande.

- ”att förhandlingar, inte dekret, styr processen”
- ”en organisation som ger socialarbetaren ett professionellt handlingsutrymme” (Carlsson, 2003, s.197)

Detta är inte något vi undersökt i vår studie dock kan ovanstående beträffande att vissa deltagare i vår studie beskrev indelning i de olika grupperna och valet av stödinsatser som ett beslut taget enbart av socialsekreterare förklaras av att samhälle och organisationen kan begränsa handlingsfriheten för båda parter och socialsekreterarnas möjligheter att förhandla kan ersättas med direktiv från samhället så kallade dekret (Carlsson, 2003).

- ”strävan mot en relation präglad av ömsesidighet, stöd och respekt.” (Carlsson, 2003, s.197)

Våra deltagare har i stort menat att relationen mellan brukare och socialsekreteraren har varit väldigt positiv. Just relationen med socialsekreterare var otroligt högt värderat av merparten av våra deltagare. På denna punkt tyder vår empiri på att relationen mellan våra deltagare och socialsekreterarna i stort uppfyller Carlssons (2003) fjärde villkor.

Slutligen vill vi lyfta fram det S. Nyström (2003) belyser angående hur ASI kan utvecklas i framtiden. Författarna menar att cheferna måste ta ett större ansvar, både kunskap och praktiska förutsättningar måste förbättras. Liknande skulle kunna appliceras beträffande Instrument-X, för att utveckla Instrument-X bör cheferna ha slutliga ansvaret om kunskap, social-

sekreterarnas kunskap om Instrument-X bör inventeras, om kunskapen redan existerar bör rutinerna ses över om hur denna kunskap förmedlas till brukarna.

7. Slutdiskussion

Vårt övergripande syfte i denna studie har varit att analysera Instrument-X programteori samt undersöka hur brukarna upplever hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X.

För att besvara detta har först en programteori upprättats med hjälp av dokumentstudier och ett samtal med KNUT: s projektcoach.

Vidare undersökte vi brukarnas upplevelser av hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X genom kvalitativa intervjuer vilka sökte svar på hur deltagarna upplever hjälpprocessen utifrån de fyra nyckelsituationer samt känslan av delaktighet.

Brukarna upplevde i stort hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X som positiv. Det som hölls fram som mest gynnsamt med Instrument-X i hjälpprocessen var att informationen blir nedtecknad tillsammans med brukaren detta gjorde att deltagarna kände att de togs på allvar vilket skapade en känsla av att komma framåt i processen. Deltagarna upplevde även att Instrument-X skapade mer struktur och gjorde att frågorna som ställdes blev mer relevanta. Trots att Instrument-X upplevdes som strukturerad uttryckte deltagarna i vår studie att de fick utrymme att själva berätta sin livshistoria.

För att analysera hur brukarna upplever hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X har vi valt att belysa olika begrepp och faser vilka lyfts fram av författare som skriver om hjälpprocessen. Detta har varit till stor hjälp för att analysera våra fyra nyckelsituationer. Det kan sägas att hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X i stort uppfyller de fyra grundläggande villkor Carlsson (2003) belyser. Vidare har vi i analysen genomgående använt oss av empowerment för att analysera hur Instrument-X påverkade deltagarnas möjlighet att tillskansa sig styrka och få kraft att ta sig ur maktlösheten. Denna mobilisering ska enligt Askheim (2007) resultera i att de får förmåga att bekämpa de negativa krafter som hindrar dem att lämna maktlösheten, på detta sätt får de mer makt över sin livssituation. Intressant beträffande detta var att Instrument-X används enligt deltagarna i studien på ett sätt som ringar in hjälpbehovet och den enskildes förutsättningar. Instrument-X är framtaget med en induktiv arbetsmetod, dock menar vi att en teoretisk aspekt i Instrument-X skulle kunna vara empowerment och Freires begrepp om medvetandegörande då vi ser samstämmighet däremellan.

Det som kommit fram under studien gång och som vi diskuterat är svårigheten att isolera ett instrument från andra faktorer. Ett exempel på detta är att veta var Instrument-X roll tar slut och socialsekreterarens roll tar vid. Hur stor del i deltagarnas svar är en följd av socialsekreterarens skicklighet eller brister och Instrument-X förtjänster eller tillkortakommanden. Vidare kan det även diskuteras hur Instrument-X påverkar en socialsekreterares skicklighet eller brister. Bidrar exempelvis Instrument-X till att socialsekreteraren blir bättre i mötet med brukare, eller är det deltagarnas positiva upplevelser av besöket en följd av att de mött en skicklig och empatisk socialsekreterare där instrumentet i sig inte gjorde någon skillnad.

Beträffande detta hade en intressant del som utlämnats i denna studie till följd av dess tidsram varit att undersöka socialsekreterarnas upplevelser av Instrument-X. Upplever socialsekreteraren att Instrument-X främst var ett hjälpmedel angående den administrativa sidan eller hjälpsidan. Här menar vi att en ökad bredd exempelvis via att teorianknyta instrumentet

skulle öppna möjligheten att flytta fokus från formuläret som standardiserande till formuläret som en del av en hjälpprocess, på så sätt skulle den enskilde socialsekreterarens syn på instrumentet som administrativ eller hjälpanande inte bli lika avgörande för hur det används.

Ytterligare ett steg som skulle kunna tas vilket vore gynnsamt ur ett brukarperspektiv är att benämna och arbeta vidare med Instrument-X som en hjälpprocess. Detta skulle även göra att Instrument-X i högre utsträckning skulle kunna bli elementär i sättet hjälpen ges på (hur). Detta spelar enligt Carlsson (2003) en avgörande roll i hjälpprocessen.

Vidare borde rutinerna för att informera brukarna ses över, vår studie visar en brist på kunskap hos deltagarna beträffande Instrument-X. Detta anser vi kan förklaras utifrån två aspekter, antingen beror kvalitén på informationen på benägenheten hos socialsekreteraren att informera eller brister i kommunikationen. I vilket fall bör socialsekreterarnas kunskap om Instrument-X inventeras, om kunskapen redan existerar bör rutinerna ses över om hur denna kunskap förmedlas till brukarna.

En annan sak vi reflekterat över är programteorins mål om att brukarnas önskemål om stödinsatser skall vara det avgörande. För att detta skall kunna ske måste processen innefatta förhandlingsmoment där båda aktörerna har möjlighet att påverka på vilket sätt hjälpen ska ges samt innehållsaspekten, frågan vi ställer oss är om verkligheten ser ut på detta sätt.

Vi som författat denna studie har även fascinerats av hur vår förförståelse har förändrats under studiens gång. Innan studiens start hade vi bågge en bild av att ett bedömningsinstrument som Instrument-X främst var uppskattat av organisationen, ur ett brukarperspektiv fanns en föreställning hos oss båda att detta skulle uppfattas som negativt. Denna bild har dock förändrats i och med studien och för oss lyft fram positiva delar med ett bedömningsinstrument ur ett brukarperspektiv vilka vi inte var medvetna om innan.

Referenser

Böcker

- Alvesson, M., & Sköldberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion, vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur,
- Askheim, O-P. (2007). Empowerment – olika infallsvinklar. I O-P. Askheim & B. Starrin (red.), *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning. (pp. 18-32).
- Askheim, O-P., & Starrin, B. (2007). Empowerment – ett modeord?. I O-P. Askheim & B. Starrin (red.), *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning. (pp. 9 – 17).
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna: En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete, avhandling.
- Boken om KNUT (2007)*
- Carlsson, B. (2003). *Så blir det hjälp: om hjälpprocesser i socialt arbete*. Göteborg: Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete, avhandling.
- Chen, H-T. (1990). *Theory-driven evaluations*. California: Sage.
- Eide, T., & Eide, H. (2006). *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, L. (2005). *DUR-projektet i Göteborgs stad – Utvärderingens slutrapport. FoU i Väst*. Första upplagan 2005.
- Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod – en introduktion. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur. (pp. 91 -128).
- Lilja, J. (2005). Videoanalyser som metodstrategi. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur. (pp. 269 – 287).
- Merriam, S-B. (1994); *Fallstudier som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Nyström, S. (red.), (2003). *Metoder för missbrukarvården, ASI intervjun i praktisk tillämpning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Nyström, S., Sallmén, B., & Öberg, D. (2005). *Beslut på bättre grunder – en handbok för ASI användare*. Stockholm: Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, Socialstyrelsen.
- Rönning, R. (2007). Brukarmedverkan och empowerment – gammalt vin i nya flaskor? I O-P. Askheim & B. Starrin (red.), *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning. (pp. 33-47).
- Skau, G-M. (2001). *Mellan makt och hjälp: Förhållandet mellan brukare och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber

Svenning, C. (2003). *Metodboken*. Eslöv: Prinfo

Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups Utbildning.

Thurèn, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber.

Vedung, E. (1998). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur.

Yin, Robert K. (2007). *Fallstudier: design och genomförande*. Malmö: Liber.

Artiklar

Abrahamsson, M & Tryggvesson, K. (2009). *Socialtjänstens användning av standardiserade brukarebedömningsinstrument – ASI som retorik och praktik i två svenska kommuner i Nordisk Alkohol- och narkotika tidsskrift*. Vol.26. 2009

Internet

www.socialstyrelsen.se

<http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic>

Datum vi besökte sidan: 2011-04-04

www.arbejdsevnetode.dk

<http://www.arbejdsevnetode.dk/sagsbehandlere/>

Datum vi besökte sidan: 2011-03-15

www.fokus.regionforbundet.se

<http://www.fokus.regionforbund.se/konferenser/OH-F-st%C3%B6d/KNUT%20GUIDE%20instr%20X%20%20MAJ%202009.pdf>

Datum vi besökte sidan: 2011-02-29

www.codex.se

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Datum vi besökte sidan: 2011-03-21

www.goteborg.se

<http://www.goteborg.se/wps/portal/dur>

Datum vi besökte sidan: 2011-03-11

www.regeringen.se

<http://www.regeringen.se/sb/d/5627/a/55078>

Datum vi besökte sidan; 2011-05-18

Övrigt

Rogeland, Lena (2011): *Samtal med KNUT: s projektcoach*, genomfördes 2011-03-15.

Bilaga. 1.



GÖTEBORGS UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Information om studien med **syfte** att undersöka brukares erfarenheter av Instrument-X och om brukarnas erfarenheter överensstämmer med Instrument-X syften.

Ekonomiskt bistånd är ett av de mest omfattande områdena inom socialtjänsten dock är det inom detta område som metoder och bedömningsinstrument är minst representerade. Karläggning av samarbetskommunerna inom KNUT har visat på att det fanns brister av metoder och bedömningsinstrument, utifrån det ovanstående har Instrument-X växt fram. Vi ämnar att inom ramen för vår C-uppsats göra en studie ur ett brukareperspektiv.

Du som enhetschef tillfrågas härmed om att vara behjälplig i att finna deltagande till denna studie. Tacksamt vore även om ni har möjlighet att bistå oss med rum i era lokaler där intervjuerna kan genomföras.

Därmed efterfrågas brukare som är aktuella inom ekonomiskt bistånd och som har erfarenhet av Instrument-X.

Ovan nämnda studie kommer att genomföras av Mattias Aronsson och Jens Löf inom ramen för vår C-uppsats vid Göteborgs Universitet, socionomprogrammet. Vi önskar därför genomföra en intervju med Dig som är i kontakt med Instrument-X. Intervjuerna är planerad att genomföras under **vecka 11**. Intervjun tar ca 1 timme och görs individuellt, där tid och plats bestäms av deltagaren. Intervjun kommer att spelas in på bandspelare för att ha möjlighet att återge dina erfarenheter på ett så korrekt sätt som möjligt. Intervjumaterialet hanteras konfidentiellt, med detta menas att det som sägs under intervjun inte kommer att visas i sådan form att deltagare i studien kan kännas igen.

Deltagande är frivilligt, deltagaren kan därmed när som helst avbryta utan närmare motivering. Studien kommer att presenteras i form av en C- uppsats vid Göteborgs Universitet.

Vid frågor, hör gärna av dig till kontaktperson;

Jens Löf

Tel;

E-post;

Med vänliga hälsningar Mattias Aronsson och Jens Löf

Bilaga.2.



GÖTEBORGS UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Information om studien med **syfte** att analysera Instrument-X programteori samt undersöka hur brukarna upplever hjälpprocessen vid användandet av Instrument-X.

Du tillfrågas härmed om deltagande i denna studie.

Ekonomiskt bistånd är ett av de mest omfattande områdena inom socialtjänsten dock är det inom detta område som metoder och bedömningsinstrument är minst representerade. Utifrån detta har olika metoder och instrument börjat arbetats fram. I din kommun har socialtjänsten under en tid använt sig av ett bedömningsinstrument med namnet Instrument-X. Vi är nu intresserade av dina erfarenheter av Instrument-X, därmed är just dina erfarenheter ovärderliga för vår studie.

Ovan nämnda studie kommer att genomföras av Mattias Aronsson och Jens Löf inom ramen för vår C-uppsats vid Göteborgs Universitet, socionomprogrammet. Vi önskar därför genomföra en intervju med Dig som är i kontakt med Instrument-X. Intervjuerna är planerad att genomföras under **vecka 11**. Intervjun tar ca 1 timme och görs individuellt, där tid och plats bestäms av dig. Intervjun kommer att spelas in på bandspelare för att ha möjlighet att återge dina erfarenheter på ett så korrekt sätt som möjligt. Intervjumaterialet hanteras konfidentiellt, med detta menas att det som sägs under intervjun inte kommer att visas i sådan form att deltagare i studien kan kännas igen.

Ditt deltagande är frivilligt, du kan därmed när som helst avbryta utan närmare motivering. Studien kommer att presenteras i form av en C- uppsats vid Göteborgs Universitet.

Vid frågor, hör gärna av dig till kontaktperson;

Jens Löf

Tel;

E-post;

Med vänliga hälsningar

Mattias Aronsson och Jens Löf

Bilaga.3.

Intervjuguide

Information

Studiens bakgrund och syfte. Intervjun tar ca 1 timme. Intervjun kommer att spelas in på bandspelare för att ha möjlighet att återge dina erfarenheter på ett så korrekt sätt som möjligt. Intervjumaterialet hanteras konfidentiellt, med detta menas att det som sägs under intervjun inte kommer att visas i sådan form att deltagare i studien kan kännas igen.

Ditt deltagande är frivilligt, du kan därmed när som helst avbryta utan närmare motivering. Studien kommer att presenteras i form av en C- uppsats vid Göteborgs Universitet. Eventuella frågor.

Bakgrundsfrågor

Namn;

Ålder;

Inledningsfrågor

- Vad var det som gjorde att du tog kontakt med socialtjänsten?
- Vad hade du för förväntningar när du tog kontakt med socialtjänsten?
- Vad känner du till om Instrument-X?
- Har du varit i kontakt med ekonomiskt bistånd innan användandet av Instrument-X?

Första kontakten med Instrument-X

- Berätta om din första kontakt med Instrument-X?
- Fick du frågeformuläret hemskickat till dig eller gick ni igenom detta vid första besöket?
- Kan du berätta hur du upplevde detta?
- Påverkades din känsla av delaktighet vid första kontakten?
- Kan du beskriva vad du tyckte var bra?
- Kan du berätta om vad du tyckte var mindre bra?

Besök

- Kan du berätta om dina besök med din handläggare?
- Kan du beskriva hur besöken påverkades av Instrument-X?
- Kan du beskriva hur användandet av Instrument-X påverkade din känsla av delaktighet under besöken?
- Kan du beskriva hur användandet av Instrument-X påverkade din känsla av att bli sedd och hörd under besöken?
- Kan du berätta vad du tyckte var bra med att använda Instrument-X under besöken?
- Vad upplevde du som mindre bra med att använda Instrument-X under besöken?

Stödinsatser

- Har du någon stödinsats idag?
- Har stödinsatsen uppkommit efter kontakten med Instrument-X?
- Upplever du att Instrument-X påverkar din delaktighet i valet av stödinsatser?
- Kan du berätta om vad du tror är positivt med Instrument-X i valet av insatser?
- Kan du berätta om vad du tror är negativt med Instrument-X i valet av insatser?

Uppföljning

- Har du deltagit i en uppföljning enligt Instrument-X?
- Kände du dig delaktig i uppföljningen?
- Kan du berätta hur Instrument-X påverkade din känsla av delaktighet i uppföljningen?
- Kan du berätta om vad du tror är positivt med en uppföljning med hjälp av Instrument-X?
- Kan du berätta om vad du tror är negativt med en uppföljning med hjälp av Instrument-X?

Avslutningsfrågor

- Upplever du att dina förväntningar så här långt har infriats?
- Har du några förslag på hur Instrument-X kan förändras?
- Är det något som du vill tillägga om dina upplevelser med Instrument X

Följdfrågor (dessa kommer eventuellt att ställas för att förtydliga och/eller leda till fortsatt berättande)

Vad/Hur kände du...?

Vad/Hur tänkte du...?

På vilket sätt...?

Kan du utveckla mer...?

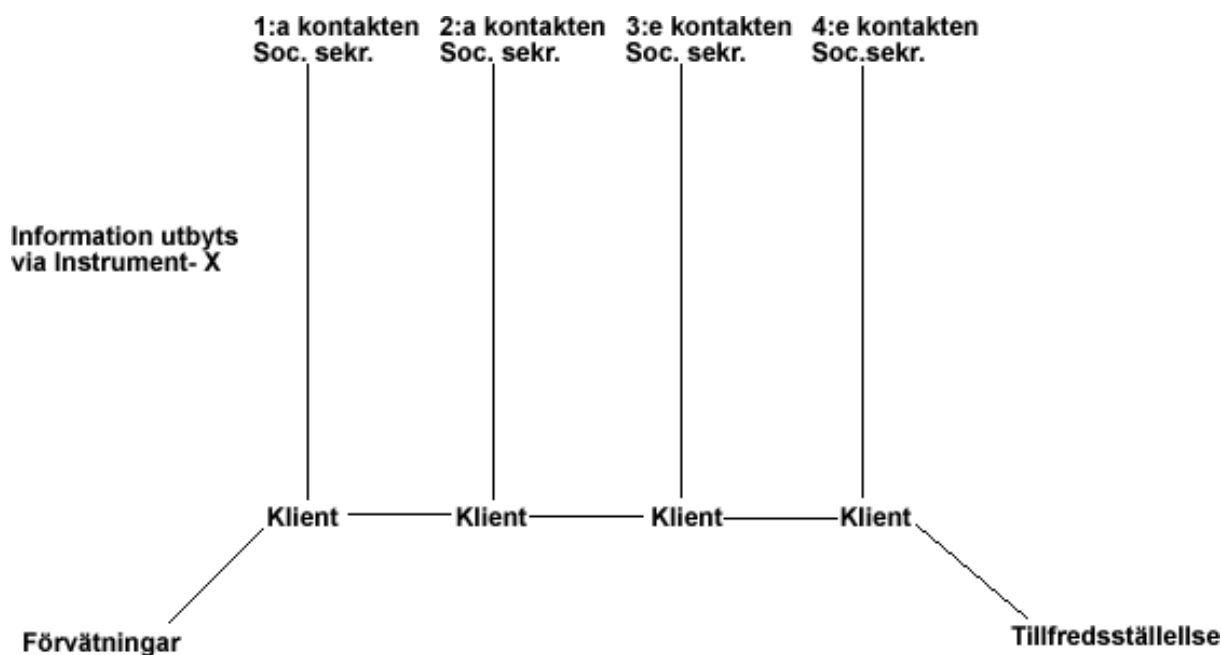
Hur menar du...?

Kan du beskriva...?

Bilaga.4.

Intervjuöversikt

- **Introduktion**; Information om studien syfte och genomförande samt etiska överväganden.
- **Bakgrundfrågor**; Namn och ålder
- **Frågor utifrån teman**; Kontakter med Instrument-X utifrån våra nyckesituationer (se nedan) **erfarenheter, bra/dåligt, betydelse, delaktighet etc.**



Förväntningar innan kontakt

- 1: a kontakten**, Instrument-X skickas till brukaren.
- 2: a kontakten**, första mötet med handläggare.
- 3: e kontakten**, stödinsatser
- 4: e kontakten**, uppföljning

Tillfredsställelse

- **Avslutningsfrågor**; öppna frågor

Vid frågor eller önskemål
om att få färdig uppsats
skickad brevlades kontakta;

Jens Löf, xxx-xxxxxxx

Mattias Aronsson, xxx-xxxxxxx