



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Samverkan – en rakare väg mot målet?

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser i
samverkansprocesser

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin: Höstterminen 2018

Författare: Sebastian Larsson och Hanna Westberg

Handledare: Fanny Holt

Antal ord: 18538

Abstract

Syftet med den här studien är att undersöka upplevelser och erfarenheter av samverkansprocesser bland socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. En premiss till studien är att socialsekreterarens uppdrag är mångsidigt och komplext och att deras upplevelser av samverkan inom människobehandlande organisationer därmed är intressant att utforska. Insamling av empiri gjordes med en kvalitativ metod i form av fem semi-strukturerade intervjuer med socialsekreterare inom samma stadsdel i Göteborg stad. Det teoretiska anslaget i studien utgörs av bland annat *nyinstitutionell teori* med begrepp som *de tre elementen* och *lösa kopplingar*. *Organisatoriska fält*, *multipla logiker* och *Vertikal och horisontell integration* är andra begrepp i studien som förklarar organisationers beteenden. I studien har vi också använt oss av *rollteori* och *det synergistiska idealet* sprunget ur *organisatoriska ambitioner*. Intressanta teman utifrån studiens intervjuer som vi valt ta fasta på i vår analysdel är *synergieffekter*, *förståelse*, *helhetsperspektiv*, *målsättning*, *tidsaspekt*, *ledning*, *nödvändighet*, *hierarki*, *ansvar*, *direktiv* och *engagemang*. Vår studie visar bland annat att en tro på *det synergistiska idealet* är en viktig förutsättning för att en fungerande samverkan ska uppstå, samt att om samverkan ska fungera bör det finnas en ambition och önskemål från chefer att den egna organisationen ska samverka med andra aktörer. Kunskap och förståelse om varandra i samverkansprocessen har visat sig vara förutsättning för att samverkan ska lyckas. Vi kan också se att ett interprofessionellt samarbete präglas av hierarkiska strukturer där konkurrens mellan olika professionslogiker leder till oklarheter kring vem som bör ges företräde att definiera klientens behov. Våra resultat visar vidare på att samverkans nödvändighet består i att bättre kunna tillgodose klientens behov samt skapa en bättre disponering av samhällets resurser.

Titel: Samverkan – en rakare väg mot målet? En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser i samverkansprocesser

Författare: Sebastian Larsson och Hanna Westberg

Nyckelord: Samverkan, interprofessionell, interorganisatorisk, socialsekreterare, kommunikation

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till studiens informanter som delgivit oss sina erfarenheter och upplevelser kring samverkansprocesser. Vi vill även tacka vår handledare, Fanny Holt, som med stort engagemang väglett och stöttat oss i skrivandeprocessen.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund och problemformulering.....	1
1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete	2
1.2 Syfte och frågeställningar	3
1.3 Avgränsning.....	3
1.4 Arbetsfördelning	4
2. Samverkans kontext.....	5
2:1 Hur kan samverkan definieras?.....	5
2:2 Samverkans historia	6
2:3 Varför samverka?	7
2:4 Vilka dokument styr utformningen av socialsekreterarens faktiska arbete inom ekonomiskt bistånd?.....	7
2:5 Vad säger socialtjänstlagen?	9
3. Kunskapsläget	10
3.1 Samverkans förutsättningar och barriärer.....	10
3.2 Samverkans integration och tillämpning	12
4. Teoretiskt ramverk och begrepp	14
4.1 Nyinstitutionell teori	14
4.1.1 De tre elementen	15
4.1.2 Lösa kopplingar	15
4.2 Organisatoriska fält och multipla logiker	16
4.3 Vertikal och horisontell integration	16
4.4 Rollteori.....	17
4.5 Organisatoriska ambitioner	18
5. Metod och metodologiska överväganden	19
5.1 Kvalitativ metod	19
5.2 Abduktion.....	20
5.3 Intervju	21
5.4 Genomförande av intervjuer.....	23
5.5 Litteratur och materialsökning.....	24
5.6 Urvalsprocess	25
5.7 Forskningsetiska överväganden	27
5.8 Reliabilitet	30
5.9 Validitet	31

5.10 Generaliserbarhet	32
5.11 Förförståelse	32
5.12 Analysmetod	34
6. Resultat och analys	34
6.1 Samverkans förutsättningar och konsekvenser	35
6.1.1 Synergieffekter.....	35
6.1.2 Förståelsen för varandra.....	37
6.1.3 Helhetsperspektiv	39
6.1.4 En gemensam målsättning.....	43
6.1.5 Klientens målsättning i fokus?	44
6.1.6 Tidsaspekten	46
6.1.6 Ledningens betydelse	47
6.2 Samverkans nödvändighet, svårigheter och hinder	48
6.2.1 Nödvändigheten i att samverka.....	48
6.2.2 Hierarki.....	50
6.2.3 Ansvar	52
6.2.4 Otydliga direktiv.....	54
6.2.5 Eldsjälars engagemang.....	56
7. Slutsats.....	58
8. Avslutande diskussion.....	61
Referenslista	63
Bilaga 1. Informationsbrev till respondenter.....	65
Bilaga 2. Intervjuguide	67

1. Inledning

Vi har valt fördjupa oss i samverkansprocesser som berör socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Ekonomiskt bistånd är ett intressant fält när det gäller samverkan, deras kärnuppdrag är att tillhandahålla ekonomiskt stöd men också att bistå med övrigt nödvändigt stöd i arbetet med att klienten ska bli självförsörjande. Klienter inom ekonomiskt bistånd har ibland stora behov av stöd bortom ekonomin och detta övriga stöd kan därför vara ett väldigt omfattande men kritiskt och viktigt arbete. Arbetsförmedlingen, försäkringskassan, hälso- och sjukvården, migrationsverket och frivården är några av alla organisationer/myndigheter socialsekreteraren inom denna sektor ofta har kontakt med i sitt arbete med klienter. Socialsekreterare på ekonomiskt bistånd är således beroende av en fungerande samverkan för att kunna bedriva sitt arbete.

1.1 Bakgrund och problemformulering

Samverkan är ett begrepp som det talas positivt om i många avseenden. Den generella uppfattningen vi har fått av samverkan i och med våra studier på socionomprogrammet, och efter att ha varit ute på verksamhetsförlagd utbildning, är att samverkan är något som alltid ska beaktas och något som är bra. Vi båda har fått erfarenheter kring socialtjänsten och dess samverkansprocesser och vi har framförallt fått erfara att det inte är säkert att samverkan alltid fungerar. Vi har sett att när samverkan inte fungerar kan den till och med vara ett hinder inom socialtjänsten.

Vi vill genom vår studie undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever processer av samverkan och hur dessa processer påverkar deras arbete. Socialsekreterarens arbete är komplext då denne inte kan bortse från klientens multipla problembild. Det som är slående är att socialtjänsten arbetar mot många olika aktörer såsom arbetsförmedlingen, försäkringskassan och hälso- och sjukvården, parallellt med socialsekreterarens egna kärnuppdrag - arbetet som sker utifrån socialtjänstens egna utbud och målsättningar. Samverkansprocesser kan både vara uttalade eller outtalade, de kan initieras på socialsekreterarens initiativ eller ske på grund av interna riktlinjer eller för att socialtjänstlagen

uppmanar till det. Socialsekreterarens yrkesroll är komplex, då den har ett stort handlingsutrymme men samtidigt även en hög arbetsbelastning och inte alltid självklara rutiner och lagar att följa.

1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete

I dagens samhälle finns det många olika organisationer, både inom den offentliga och privata sektorn, och något som förenar vissa av dessa organisationer är att de anställda i någon grad förväntas samverka. Hur denna samverkan yttrar sig kan dock vara olika beroende på var man är anställd.

Socialtjänsten är en organisation som ständigt förändras, samt skiljer sig i sin utformning runt om i landet. Socialtjänsten är också en människobehandlande organisation. Människobehandlande organisationer kan definieras på lite olika sätt, men till skillnad från andra organisationer har människobehandlande organisationer som uppdrag att bevara eller förbättra förmågor och kapaciteter hos människor, exempelvis hälsa och ekonomi, genom såväl sjukvården som genom försörjningsstöd (Johansson, Dellgran, Höjer 2015, s. 28). En annan aspekt är interaktionen mellan de anställda inom människobehandlande organisationer och samhällsmedborgaren. Det är inte bara processen att förse "kunden" med sin "vara", utan interaktionen/relationen är en betydande kärna för människobehandlande organisationer, och kvaliteten på interaktionen kan ibland vara avgörande i arbetet, exempelvis mellan socialsekreterare och klient (ibid. s. 29).

Under de senaste decennierna har marknadslogiken New Public Management (NPM) vunnit mark i den offentliga sektorn. NPM inom människobehandlande organisationer innebär mycket, detta då människobehandlande organisationer skiljer sig från andra organisationer och traditionellt sett har haft en struktur som motsätter sig NPM's marknadslogik (Johansson, Dellgran & Höjer 2015, s. 24). Några aspekter kring NPM som vi tycker är intressanta i vår studie är följande; NPM innefattar en utformning i förvaltningen där ansvarsenheter blir mer självstyrande för att verksamhetens styrbarhet ska öka. Enhetlighet och helhetstänkande blir mindre eftertraktat (ibid.). Chefers personliga ansvar och handlingsfrihet blir större för att kunna delegera ansvar lättare. Detta motsätter sig

idén om tjänstemannaansvar som anonymt (Johansson, Dellgran & Höjer 2015, s. 25). Professionens egna kvalitetsbedömningar uppmuntras inte, istället ska standardiserades mätmetoder användas i större utsträckning. (Ibid.). Ett större fokus läggs på resultatstyrning, i takt med att den tidigare regel- och procedurstyrningen avtar (Ibid.)

Samverkan för anställda inom socialtjänsten är speciell, då socialtjänsten inte är någon organisation där allting är glasklart. Samtidigt krävs det en utbredd samverkan med andra organisationer och myndigheter för att socialtjänsten ska fungera.

1.2 Syfte och frågeställningar

Det finns onekligen ett behov av samverkan, detta för att välfärdssamhällets sammansättning av organisationer och professioner förutsätter former av samverkan för att fungera. På grund av socialtjänstens uppbyggnad och behovet av samverkan vill vi lyfta fram socialsekreterares perspektiv och upplevelser på/av hur de i sitt arbete förhåller sig till samverkan och styrs av denna.

1. Vilka förutsättningar krävs för en fungerande samverkan utifrån socialsekreterarnas perspektiv?
2. Vilka svårigheter/hinder upplever socialsekreterarna i samverkansprocesser med andra myndigheter?
3. Hur ser socialsekreterarna på nödvändigheten i att samverka med andra myndigheter i sitt arbete?
4. Vilka konsekvenser genererar samverkan för klienten utifrån socialsekreterarnas perspektiv?

1.3 Avgränsning

En avgränsning vi gjort är att endast intervjua socialsekreterare på ekonomiskt bistånd, inom samma stadsdel, och deras upplevelser rörande samverkan. Det finns andra yrkesgrupper och socialsekreterare vars arbetsuppgifter inte handlar om ekonomi, och även deras syn på samverkan hade varit intressant att få ta del

av. På grund av den begränsande tid vi har haft till vårt förfogande och det faktum att vi anser ekonomiskt bistånd vara en av de enheter inom socialtjänsten vars arbetsomfång är bredast, valde vi att avgränsa oss från andra yrken och enheter i den här studien. En annan avgränsning är att vi inte intervjuat personal på olika organisatoriska nivåer, utan endast socialsekreterare, och på så vis går miste om andra dimensioner som kan anses vara relevanta. Vårt fokus från början har dock varit på socialsekreterares upplevelser, och för att ha möjlighet att göra djupdykningar i socialsekreterares berättelser har vi begränsat våra informanter till antalet fem.

1.4 Arbetsfördelning

Vi har under arbetet med studien strävat efter en likvärdig arbetsfördelning där båda skribenterna varit delaktiga i varje del av arbetsprocessen. Genom möten och regelbunden kontakt har vi i samråd utformat uppsatsens olika delar. I skrivandeprocessen fokuserade vi initialt på olika delar, varpå vi i metodavsnittet delade upp rubrikerna emellan oss för att senare bearbeta dessa gemensamt. Sammanställandet av tidigare forskning och transkriberingen av vår intervjudata har fördelats likvärdigt mellan skribenterna. Vi har tillsammans fördjupat oss i teorier och teoretiska begrepp i syfte att öka vår förståelse för hur dessa kan appliceras på empirin. Vid utformandet av analysen har vi parallellt med självständigt skrivande fört en ständig dialog och hjälpts åt att sammanställa varje tema. Vi har löpande läst varandras texter i syfte att ge konstruktiv respons samt synliggöra eventuella fel och brister.

2. Samverkans kontext

Följande kapitel är tänkt att ge läsaren en fördjupad kunskap där vi går igenom samverkans definition, samverkans historia, varför man samverkar, vilka lagar som ger upphov till samverkan och vad socialstyrelsens dokument säger om samverkan.

2:1 Hur kan samverkan definieras?

Mot bakgrund av såväl organisatoriska förändringar som professionalisering kan samverkan definieras som en strategi för att uppnå en ökad helhetssyn och för att motverka att klienter faller mellan stolarna, det vill säga att de klienter som inte tydligt tillfaller någon specialiserad yrkeskategori riskerar att stå utan omsorg (Grape 2015, s. 294). I samverkansprocesser arbetar de olika professionerna, vid sidan av sina specifika ansvarsområden, med att hjälpa de klienter som inte faller inom ramen för respektive professions huvudsakliga uppdrag till rätt stöd och hjälp (ibid.). Genom samverkan kan gemensamma vinster uppnås, så kallade synergieffekter, där samverkansprocessen genererar större vinster för samtliga aktörer än de resultat varje enskild professions inverkan kan åstadkomma (ibid.). För socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd kan samverkan se ut på många olika sätt, detta då deras arbete är komplext och påverkas av vilken målgrupp som är aktuell för verksamheten. Beroende på vilken målgrupp (t.ex. ålder, psykisk/fysisk ohälsa, missbruk) socialsekreteraren arbetar mot samt vilken enhet/kommun socialsekreteraren tillhör kan samverkanspartners komma att variera. Samverkan kan handla om remitterade insatser för en klient, det vill säga att en socialsekreterare exempelvis skickar ett uppdrag till en verksamhet som bedriver arbetsträning. Samverkan kan också innebära en kontakt med hälso- och sjukvården, arbetsförmedlingen och försäkringskassan. Samverkan mellan dessa aktörer kan ske i olika led där representanter/handläggare för samtliga instanser samverkan med varandra i olika konstellationer. Det finns också formella utrymmen där verksamheterna exempelvis med hjälp av SIP-möten (samordnad individuell plan) kan bedriva samverkan där samtliga aktörer kring en klient inkluderas.

2:2 Samverkans historia

För att förstå samverkan i dagens människobehandlande organisationer kan en kort redogörelse för samverkans historia hjälpa oss förstå vad samverkan härstammar från och hur den tar form i välfärdssamhället idag.

I samband med den så kallade rehabiliteringsreformen under 1990-talet framhölls samverkan som det mest fördelaktiga arbetssättet för effektiv rehabilitering avseende personer med flerdimensionell problematik (Grape 2015, s. 294). Genom samverkan avsågs att skapa en holistisk medvetenhet och motverka det så kallade "Svarte-Petter-spelet", det vill säga myndigheters tendens att avsäga sig det samlade ansvaret för en klient med hänvisning till andra myndigheters ansvarsområden (ibid.). I den offentliga debatten kom också "individen i centrum" för samverkansprocessen att betonas i allt större utsträckning (ibid.). Samverkan kom därmed att bli en strategi för att samordna olika stödinsatser utifrån individens specifika önskemål och behov (ibid.). Grape (2015) menar att välfärdssystemets sektorsindelade myndighetsstruktur bygger på en logik som innebär att behandla ett problem i taget och att se till individens problematik som isolerade från varandra (s. 295). Denna logik försvårar möjligheten för anställda inom människobehandlande organisationer att skaffa sig en helhetsbild av klientens situation och medför att den enskilde individen tvingas nyttja flertalet separata ingångar till välfärdssamhället, vilka ej står i förbindelse med varandra (ibid.).

För personer som lider av långvarig och komplex problematik där behoven är flerdimensionella och omfattande framstår sällan gränsdragningarna mellan olika myndigheters ansvarsområden som tydliga (Grape 2015, s. 295). Vem ansvarar egentligen för vad och vem har det övergripande ansvaret för klienten? Ur myndigheternas perspektiv kan gränsdragningen te sig given och välfungerande genom att de klienter vars stöd- och hjälpbehov speglar myndighetens resursutbud med enkelhet kan beviljas omsorg (ibid. s. 296). För personer med multipla behov innebär istället denna gränsdragning att deras problembild reduceras, det vill säga att man inom respektive enhet endast ser till det problem som är föremål för

verksamheten. Den hjälpsökande blir till patient, klient, brukare etc. beroende på inom vilken myndighet denne aktualiseras och vilka problem som här står i fokus. Samverkan framstår därav som en nödvändighet för att bättre kunna tillgodose mer omfattande och flerdimensionella behov (ibid.)

2:3 Varför samverka?

Att samverkansprocesser kommit att få allt större utrymme inom det sociala verksamhetsfältet har, enligt Grape 2015, flera förklaringar (s. 293). Den offentliga sektorn har sedan 1990-talet genomgått omfattande organisatoriska förändringar där hierarkiska strukturer ersatts med exempelvis privatisering och kommunalisering samt "beställar-utförarmodeller" i syfte att skapa mer anpassningsbara system (ibid.). Grape (2015) menar att det inte enbart är dessa grundläggande organisatoriska förändringar som bidragit till samverkansintressets uppkomst, utan också en ökad professionalisering och specialisering inom välfärdsorganisationerna (s. 293). De specialiserade yrkesgrupperna behandlar mer komplexa problem kopplade till det moderna samhällets välfärdsfrågor (ibid.). Grape (2015) refererar till Axelsson och Bihari som menar att denna utveckling har resulterat i en mer splittrad syn på människors problem (s. 293).

2:4 Vilka dokument styr utformningen av socialsekreterarens faktiska arbete inom ekonomiskt bistånd?

Ekonomiskt bistånd - Handbok för socialtjänsten (2013) är en bok som används internt på ekonomiskt bistånd som hjälpmedel. "Handbokens syfte är att förtydliga socialtjänstlagen och underlätta den praktiska tillämpningen av lagen när det gäller ekonomiskt bistånd".

Vi vill veta vad för riktlinjer det faktiskt finns rörande samverkan och redogör därför kort för vad denna handbok har att säga om samverkans funktion i socialtjänsten.

I handboken nämns det att efter socialtjänstreformen som skedde under 1980-talet introducerades begreppet *helhetssyn*. Helhetssynen innebär att hänsyn ska tas till människans hela livssituation och livssammanhang och att olika

aspekter ska tas i beaktning. Det handlar inte bara om att se till klientens ekonomiska situation utan även aspekter som exempelvis boende och socialt sammanhang är viktiga i syfte att skapa sig en helhetsbild (Socialstyrelsen 2013, s. 13).

I handboken går det också att läsa om klientens rätt till självbestämmande och frivillighet. Det handlar om att klient ska ha möjlighet att tillsammans med socialarbetaren utforma insatser. Socialarbetaren får inte initiera insatser över huvudet på klienten. Denna bestämmelse utgår från socialtjänstlagen 3 kap 5 §. Frivillighet och självbestämmande från klient är lagstadgat och är något som socialarbetare måste ta hänsyn till (ibid. s.14). Enligt 3 kap 5 § Sol ska socialtjänsten samverka med andra samhällsorgan om sådana insatser är nödvändiga för att bistå klienten på ett fullgott sätt. I lagen står dock också att denna samverkan inte får ske utan klientens samtycke, utan samverkan måste ske utifrån klientens vilja (ibid. s. 17).

Definitionen av samverkan som tas upp i handboken är att samverkan innebär att ett gemensamt arbete mot samma mål och syfte genomförs. Det beskrivs också att samverkan korrelerar med helhetssynen för klienten och att det i sig innebär att socialtjänsten måste samverka med andra instanser för att kunna ta fasta i helhetssynen (ibid. s. 17.).

Ansvarsfördelningen mellan olika myndigheter kan vara oklar för personers problemområden, det blir en gråzon för vissa personer där det inte är självklart var de ska söka hjälp någonstans, och det resulterar ofta i att dessa personer skickas runt mellan olika myndigheter och erbjuds korta och ineffektiva insatser (ibid. s. 17-18.)

Samverkan kan innebära att Socialtjänsten tillsammans med arbetsförmedlingen, försäkringskassan och hälso- och sjukvården träffas tillsammans med klienten för att kartlägga behov och utforma en arbetsplan för klienten i syfte att hitta lösningar till gemensamt uppsatta mål. Det är också viktigt för en fungerande samverkan att inse att den är till för klienten och att alla parter har en tro om att samverkan kan medföra vinst (ibid. s. 18).

2:5 Vad säger socialtjänstlagen?

Socialtjänstlagen är en ramlag, som till stor del uppmanar till friare tolkningar av lagen för att skapa flexibilitet. Det innebär exempelvis att en socialsekreterare kan utforma sitt tillvägagångssätt i arbetet på olika sätt för att gynna klienten.

Socialtjänsten har en viss samverkan integrerad i både rutiner, riktlinjer och lagen, men i och med tolkningsutrymmet och målet om en helhetssyn kan hinder i dessa samverkansprocesser uppkomma. Nedanstående har vi listat några paragrafer ur socialtjänstlagen som vi tycker uppmanar till samverkan, både direkt och indirekt.

1 kap 1 § SoL

2 st Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. 3 3 st Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

2 kap 1 § SoL

Varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Detta innebär ingen inskränkning i det ansvar som vilar på andra huvudmän.

2 kap 6 § SoL

Kommunen får även träffa överenskommelse med landstinget, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen om att, inom ramen för socialtjänstens uppgifter, samverka i syfte att uppnå en effektivare användning av tillgängliga resurser. Kommunen skall bidra till finansieringen av sådan verksamhet som bedrivs i samverkan. Enligt bestämmelser i lagen (2003:1210) om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser får kommunen delta i finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet.

4 kap 4 § SoL

2 st Socialnämnden får begära att den som får försörjningsstöd under viss tid ska delta i av nämnden anvisad praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet om

den enskilde inte har kunnat erbjudas någon lämplig arbetsmarknadspolitisk åtgärd.

3 st Socialnämnden ska samråda med Arbetsförmedlingen innan beslut fattas enligt första stycket. Lag (2013:421).

3. Kunskapsläget

Vi har sökt forskningsartiklar på internationella databaser. Artiklarna handlar till största del om sjukvård och socialt arbete. Det var svårt att hitta artiklar som direkt handlade om ekonomiskt bistånd, detta då socialt arbete och framförallt ekonomiskt bistånd inte förekommer på samma sätt i andra länder. Vi valde dock att ha med några av dessa artiklar då de tar upp intressanta aspekter av samverkan på ett mer övergripande plan, och att de faktiskt berör socialt arbete. För att ha möjlighet att specifikt ringa in problematiken kring samverkan inom socialtjänsten har vi även tagit fasta i en rapport och en doktorsavhandling. Vår studie utgår från socialsekreterares upplevelser av samverkansprocesser och därför anser vi att det är viktigt att belysa forskning som problematiserar samverkan både på interprofessionell (mellan olika professioner) och interorganisatorisk (mellan olika organisationer) nivå. Då olika professioner verkar utifrån sina organisatoriska förutsättningar är dessa två nivåer sällan helt isolerade ifrån varandra, varpå det är svårt att rikta in sig på enbart den interprofessionella nivån utan att belysa den interorganisatoriska nivån.

3.1 Samverkans förutsättningar och barriärer

I introduktionen till Hörnemalm (2008, s. 1) doktorsavhandling "Samverkan är ett magiskt ord - Motstridiga ambitioner och ideal i nätverksorganisering" står skrivet att de politiska förändringarna i samhället ökat trycket på nätverksidealet. Det har blivit allt vanligare i verksamheter inom välfärden att samverkan och nätverksorganisering initieras.

Ett av Hörnemalms (2008) syften till avhandlingen är att det finns få rapporter och utredningar som faktiskt söker ta reda på vad enskilda anställda vinner på interorganisatorisk samverkan (s. 2). Hörnemalm skriver också att argumenten

inom den offentliga och politiska debatten framställer den interorganisatorisk samverkan som en win-win-situation och som motvikt problematiserar han denna interorganisatoriska samverkan (s. 4). Hörnemalm problematisera detta genom att fokusera på hur processer av samverkan initieras och de enskilda handläggarnas villkor inom dessa samverkansprojekt (ibid.). Hörnemalm undersöker dock inte ingående vad samverkan i sak resulterar i, utan snarare hur samverkan utspelar sig och hur den struktureras bland organisationerna, mellan chefer och andra operativa professioner (ibid.). Likt Hörnemalms premiss, riktar vi också fokus mot hur samverkan utspelar sig och hur den ter sig mellan olika aktörer på fältet i vår studie.

I avhandlingen har Hörnemalm (2008) studerat 5 olika interorganisatoriska projekt. Tre stycken av dessa är samverkansprojekt mellan olika myndigheter och de andra två är arbetsgivare i kommuner i Norrbottens län, som fått möjlighet att utbyta resurser med andra i form av samverkan. Hörnemalms empiri består av semi-strukturerade intervjuer, observationer, dokumentanalys och frågeformulär. Hörnemalms (2008) resultat visar att målen med den interorganisatoriska samverkan sällan är fastställda eller har diskuterats tillräckligt, vilket leder till att den part i samverkan som har högst ambitioner får sin vilja igenom. Resultatet visar också att det primära syftet med samverkansarrangemangen med tiden går förlorade; detta till följd av att organisationerna tenderar att vara ”Top – down”, att uppdrag kommer uppifrån i organisationen och förs vidare till de på ”fältet”. Brist på kommunikation och brist på information till projektets operativa grupper gör att de operativa grupperna utformar sitt egna tillvägagångssätt, som resulterar i att samverkansprojektet blir icke-koncist och bristfälligt.

Socialstyrelsens rapport ”Samverkan i re/habilitering – en vägledning” (2008) syftar till att fungera som en vägledning i hur tidigare föreskrifter för re/habiliteringsarbete inom socialtjänsten kan utformas för att fungera. Rapporten tar fasta på de problem som kan förekomma i samverkansprocesser samt vilka möjligheter som kan skapas när samverkan fungerar. Rapporten belyser vidare att det är myndigheternas ansvar att hitta en fungerande arbetsmodell i samverkan, ansvaret ska inte ligga på brukarna/klienterna. I socialstyrelsens rapport går det att läsa om olika hinder för samverkan och hur de samverkande aktörerna kan komma runt dessa hinder. Några av dessa hinder är sekretesshinder,

statuskillnader mellan professioner, ovetskap om andra parter kompetens, ekonomi och att samverka mellan socialtjänsten och hälso-sjukvård är ett relativt outforskat fält som är i behov av ytterligare forskning.

Hall (2005) belyser i sin artikel "Interprofessional teamwork: Professional cultures as barriers" hur olika professioner inom sjukvården har olika kulturer som innefattar olika värderingar, attityder, beteenden och tillvägagångssätt. I Halls analys går det att läsa om varför dessa skillnader inom professioner uppstår. Ökad specialisering inom såväl utbildningsväsendet som inom olika professionsgrupper ökar exempelvis barriären mellan olika professioner. Hall beskriver också att värderingar kan skilja sig mellan yrken och att det inte är säkert att arbete utförs med samma mål i sikte. Dessa olika kulturer och den ökade specialiseringen inom professioner gör samverkan på interprofessionell nivå svår.

3.2 Samverkans integration och tillämpning

I artikeln "Constructing accountability in inter-organisational collaboration -The implications of a narrow performance-based focus" (Andersson & Wikström 2014) undersöks hur ansvarsfördelning inom samverkan ser ut mellan olika organisationer/instanser i socialt arbete och sjukvård, samt hur ansvarsfördelningen konstrueras. Insamling av data gjordes via fältobservationer samt genom analys av utvärderingar och rapporter inom instanserna. Artikelförfattarna visar att ansvarsfördelningen inom samverkansprocesser konstrueras hierarkiskt, och att ansvaret snarare delegeras vertikalt inom denna hierarkiska ordning än sinsemellan på ett horisontellt plan. Studien visar också på att ansvarsfördelningen inom samverkansprocesser tolkas smalt och bidrar till ett större individansvar. På grund av detta ökar fragmenteringen i samverkanssituationer snarare än minskar.

Dunér och Wolmesjö (2015) skriver i sin artikel "Interprofessional collaboration in Swedish health and social care from a care manager's perspective" om interprofessionell samverkan mellan hälso- och sjukvård och social omsorg utifrån biståndshandläggarens perspektiv. Artikeln fokuserar på samverkan mellan dessa instanser inom äldreården. Datainsamlingen i Dunér

och Wolmesjös artikel gjordes genom fokusgrupper med biståndshandläggare inom två kommuner, samt via diskussioner med inbjudna biståndshandläggare i en nationell workshop för biståndshandläggare. Författarna drar slutsatsen att biståndshandläggarna samverkar på olika sätt med professioner från andra organisationer. En intressant aspekt som tas upp i artikeln är att olika professioner och organisationer har olika målsättningar, och att denna motstridighet är ett hinder för samverkan. Biståndshandläggarna i studien tyckte också att samverkan var betydelsefullt för att kunna bedriva arbetet på bästa sätt, dock så uppfattas deras roll som otydlig från andra professioner och de upplever att de hade en låg status jämfört med de andra professionsgrupperna. Det interprofessionella arbetet upplevdes vidare som mindre attraktivt för de aktörer som riskerade att förlora makt och status genom sitt deltagande i samverkansprocesser, vilket också påverkade deras vilja att samverka med andra professioner (Dunér & Wolmesjö 2015).

4. Teoretiskt ramverk och begrepp

Nedan redogörs för de teorier och teoretiska begrepp vi använt oss av i analysen av vår empiri. Dessa teorier och teoretiska begrepp utgörs av nyinstitutionell teori, de tre elementen, lösa kopplingar, organisatoriska fält och multipla logiker, vertikal och horisontell integration, rollteori, och det synergistiska idealet, vilket redogörs för under rubriken organisatoriska ambitioner.

4.1 Nyinstitutionell teori

I en samtid som präglas av ökade krav på samverkan mellan människobehandlande organisationer och fordrar alternativa handlingsstrategier för att gemensamt kunna lösa komplexa välfärdsproblem riktar nyinstitutionell teori uppmärksamhet mot hur organisationer påverkas av såväl inomorganisatoriska element som av omgivningens inflytande (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 5).

Den nyinstitutionella teorin utgör en motreaktion mot klassisk organisationsteori (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 6). Inom klassisk organisationsteorin betraktas organisationer som rationella aktörer, vilka eftersträvar effektivitet och måluppfyllelse i sin verksamhetsutövning (ibid.). Organisationer ses som stabila enheter som på ett reflekterat och objektivt sätt hanterar förändringar, snarare än att, utan närmare eftertanke, låta sig påverkas av sin omgivning (ibid.).

I kontrast till denna teoribildning utgår nyinstitutionell teori från att organisationer mer lättvindigt låter sig påverkas av den omgivningens villkor, detta till följd av att verksamhetens "existensberättigande och legitimitet" styrs av huruvida omgivningen finner verksamheten förtroendeingivande. Genom att handla i linje med omgivande värderingar och normer söker organisationen upprätthålla sin legitimitet gentemot omvärlden (Johansson 2015, s. 254).

4.1.1 De tre elementen

Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv framstår människobehandlande organisationer som mycket angelägna om att “passa in” och att kunna interagera med sin omgivning på ett funktionellt sätt (Johansson 2015, s. 254). Samspelet med andra präglas dock av formella och informella direktiv, vilka inom nyinstitutionell teoribildning sammanfattas i termer av *de tre elementen* (Johansson 2015, s. 254; Levin 2017, s. 27).

Enligt nyinstitutionell teori består sociala institutioner av tre artskilda men med varandra sammanlänkade element; reglerande, normativa och kulturellt-kognitiva (Levin 2017, s. 27). Det första elementet utgörs av regelverk och innefattar lagar och riktlinjer samt vägledning i administrering av människobehandlande organisationer (ibid.). Det andra elementet utgörs av uttalade värderingar och normer inom verksamheten (ibid.). Det tredje elementet benämns det kulturellt-kognitiva elementet och är i huvudsak det element som speglar innebörden av begreppet social institution (ibid.). Det kulturellt-kognitiva elementet avser underliggande principer och antaganden, vilka tas för givna utan närmare reflektion (ibid.). De tre elementen påverkar tillsammans det faktiska yrkesutövandet inom människobehandlande organisationer (ibid.).

När en organisation har institutionaliserats, det vill säga då de tre elementen sammanflätats och olika förhållningssätt och handlingsstrategier börjar tas för givna, framstår det som mycket svårt för såväl organisationens medarbetare som för dess omgivande aktörer att ifrågasätta den faktiska verksamheten (Hollertz 2015, s. 161). Genom att specifika regulativa, normativa och kulturellt-kognitiva föreställningar befästs framstår organisationsstrukturen och verksamhetens praktik som så självklara att det står bortom all rimlighet att saker skulle kunna utföras på något annat sätt. De tre elementen kan därmed ha en begränsande inverkan på aktörers möjligheter och ambitioner att samverka med andra aktörer (ibid.).

4.1.2 Lösa kopplingar

Att frångå organisationsspecifika regler och normer till förmån för samverkan med andra professioner kan underlättas av så kallade lösa kopplingar, vilket

innebär att den operativa verksamheten inte med nödvändighet förväntas speglar de formella direktiven. Lösa kopplingar kan därmed ses som ett verktyg för att öka flexibiliteten i den operativa verksamheten som styrs av reglerande och normerande element (Ponnert & Svensson 2015, s. 215).

4.2 Organisatoriska fält och multipla logiker

Ett organisatoriskt fält syftar, enligt Grape (2015), till en "arena" där olika professioners verksamhetsutövning kretsar kring ett gemensamt fokusområde såsom arbetsrehabiliterande insatser (s. 302). I det organisatoriska fältet ryms flertalet institutionella logiker. Med institutionella logiker avses de ramar som dikterar villkoren för respektive professions yrkesutövning. Logikerna anger hur organisationen ska handla och vad som kan ifrågasättas av andra aktörer inom verksamhetsfältet (ibid.). Socialtjänsten handlar exempelvis utifrån regler, normer och kompetenser som är specifika för just denna yrkesgrupp. Socialtjänstens logik skiljer sig därmed från såväl arbetsförmedlingens, försäkringskassans och hälso- och sjukvårdens logiker (ibid. s. 303, 305). Även om de olika logikerna inom ett organisatoriskt fält skapar tydliga grändragningar mellan professioner står verksamheterna i kommunicerande förbindelse med varandra. Förändringar i en verksamhet kommer oundvikligen att påverka de övriga verksamheterna, vilket kan exemplifieras av att om en person blir nekad ersättning av försäkringskassan kommer denne inom kort att aktualiseras inom socialtjänsten där en annan logik görs gällande (ibid. s. 304).

4.3 Vertikal och horisontell integration

Grape (2015) refererar till Axelsson och Bihari som menar att det krävs såväl vertikal som horisontell integration för att övervinna samverkanshinder i multidisciplinära sammanhang (s. 307-308). På ett vertikalt plan fordras ett gott ledarskap medan det på horisontell nivå mer är en fråga om ansvarsfördelning och upprättande av fungerande handlingsstrategier mellan de olika professionerna i samverkansteamet. Av stor vikt är att professionerna enas kring gemensamma värderingar och att resurser i form av tid finns att tillgå (ibid. s. 308). Låg grad av

vertikal och horisontell integration kan ses som synonymt med konkurrens, vilket medför betydande svårigheter för samverkan (ibid. s. 307). Hög grad av vertikal och horisontell integration vittnar istället om att de samverkande parterna står enade och respekterar gränserna för varandras verksamhetsområden, vilket leder till gynnsamma förhållanden för samverkan (ibid.). Grape (2015) refererar till Lindquist som menar att engagemang och aktivt deltagande bland aktörer i integrationsprocesser har en positiv inverkan på samverkansprojektets utfall (s. 308). Grape (2015) refererar vidare till Grape & Ineland som belyser dialogens betydelse i integrationen med andra professioner (ibid.). Integrationsprocessen kan i detta avseende förstås som de aktiviteter som sker i syfte att minska professionsskillnaderna och skapa ett gemensamt sammanhang. Grape & Ineland menar att det främst handlar om ett upprättande av förståelse för de andra aktörernas värderingar och synsätt i syfte att åstadkomma samstämmighet (ibid.). Om aktörerna i samverkansprocesser är villiga att kompromissa samt har en ambition att integrera sina perspektiv, värderingar och handlingsstrategier utifrån en förståelse om professionella och organisatoriska skillnader finns goda förutsättningar för att nå en god integration på horisontell nivå (ibid. s. 309).

4.4 Rollteori

I syfte att belysa vilka upplevelser socialsekreterare har av samverkansprocesser använder vi oss av rollteori. Rollteorin behandlar bland annat samspelet mellan människor och hur förväntningar och tolkningar ger upphov till speciella sätt att agera och reagera, och har ofta använts för att belysa aspekter inom det sociala arbetet (Payne 2005, s. 246).

Den strukturfunktionalistiska rollteorin handlar om vilken position en individ intar inom olika sociala strukturer (Payne 2005, s. 346). Den position eller roll som intas innefattar förväntningar och regler för beteenden inom dessa olika sociala strukturer (ibid. s. 247). Beroende på hur vi tolkar våra roller kan vår förmåga till anpassning och förändring skilja sig åt (ibid.). I syfte att uppnå ett gemensamt mål kan de olika aktörerna i samverkansprocesser tvingas gå ur sina roller för att hitta en gemensam väg utanför sitt kärnuppdrag.

En väsentlig aspekt ur rollteorin är att vissa beteende kan förklaras eller förstås som ett resultat av rollkonflikt eller rollosäkerhet (Payne 2005, s. 247). Beteenden kan också förklaras utifrån rollförvirring eller rolloklarheter (ibid. s. 248).

Rollteorin kan vara till hjälp i arbetet med klienter men även inom organisationer och i samhället i stort då det med hjälp av rollteorin går att belysa vilka föreställning och konsekvenser dessa roller genererar (Payne 2005, s. 248).

Socialsekreteraren, och framför allt biståndshandläggaren, kan ses som en spindel i nätet, som uppmanas ha en helhetssyn och ta vara på alla aspekter i arbetet med klienten. Detta gör socialsekreterarens roll väldigt komplex, och rollen kommer således uppfattas på många olika sätt av olika aktörer, även av socialsekreterare själva.

4.5 Organisatoriska ambitioner

Hörnemalm (2008) skriver att organisatoriska ambitioner kan utgå från olika ideal om vad verksamheten ska syfta till (s. 210). Det ideal vi valt att ta fasta på, som också står i kontrast till andra ambitioner, är det *synergistiska idealet*. Det synergistiska idealet utgår ifrån en tanke om att gemensamma vinster bör utgöra ett motiv för samverkan. Enligt detta ideal är det eftersträvansvärt att aktörerna i samverkansprocessen anpassar sig till varandra, detta i syfte att öka varandras kapaciteter för att på så vis bättre kunna bemöta en komplex problembild hos klienterna. Enligt det synergistiska idealet förväntas samverkan generera en större avkastning för samtliga inblandade än vad varje enskild professions inverkan kan resultera i (Hörnemalm 2008, s. 210).

5. Metod och metodologiska överväganden

I följande kapitel diskuterar vi vårt val av metod under rubrikerna Abduktion, Intervju, Genomförande av intervjuer, Litteratur och materialsökning, Urvalsprocess, Forskningsetiska övervägande, Reliabilitet, Validitet, Generaliserbarhet, Förförståelse och Analysmetod.

5.1 Kvalitativ metod

Den ursprungliga betydelsen av begreppet ”metod” är ”vägen till målet”, det vill säga hur forskaren går tillväga i sin forskningsstudie (Kvale & Brinkmann 2014, s. 147). Metodologiska överväganden berör frågor av karaktären: vilka praktiska strategier/tillvägagångssätt underlättar respektive motverkar insamlande av empiri som svarar upp emot forskningsfrågorna (ibid s. 147-148). Begreppet metod syftar vidare till *vad* för slags kunskap som eftersöks och berör på så vis också överväganden av mer epistemologisk art (Åsberg 2001, s. 59).

Initialt är det viktigt att forskaren reflekterat kring vad för slags kunskap som eftersöks samt försöker bilda sig en uppfattning om vilka metoder som bäst lämpar sig i syfte att uppnå målet (Kvale & Brinkmann 2014, s. 147). Först utifrån identifierat forskningsämne kan forskaren fatta beslut kring vilka metoder som bör nyttjas på resan fram till målet (ibid.).

Kvalitativa metoder tillämpas främst då forskaren vill studera hur något upplevs eller tar sig uttryck (Kvale & Brinkmann 2014, s. 160). Till skillnad från kvantitativa studier, vilka huvudsakligen fokuseras kring numeriska data, lämpar sig kvalitativa metoder väl vid studerandet av personers subjektiva upplevelser där avsikten är att få en djupare insikt om deras egna tankar och erfarenheter kring forskningsämnet (Kvale och Brinkmann 2014, s. 41). Den kvalitativa forskningsintervjun syftar på så vis till att förstå ämnen ur den intervjuades eget perspektiv (ibid.). Med hjälp av kvalitativa intervjuer avser vi att undersöka vårt forskningsämne mer djupgående. En kvantitativ inriktning erbjuder till skillnad

från en kvalitativa ansats en bredare förståelse av forskningsämnet (Backman, Gardelli, Gardelli, Persson 2012, s. 299).

Valet av metod kan i vidare mening kretsa kring frågor rörande urval och generaliserbarhet samt reliabilitet, det vill säga tillförlitligheten, och validitet, det vill säga huruvida studien undersöker vad den avser att undersöka (giltigheten) (Åsberg 2001, s. 61). Kvantitativa forskningsansatser lägger stor vikt vid reliabilitet och generaliserbarhet medan en kvalitativ ansats i större utsträckning beaktar värdet av djupvaliditet (David och Sutton 2016, s. 93).

Då vår studie fokuserar på socialsekreterarnas upplevelser av samverkan fann vi det därmed lämpligt att tillämpa kvalitativa intervjuer som metod för vår datainsamling. Utgångspunkten i vår studie var att de yrkesverksammes faktiska upplevelser och erfarenheter av samverkansprocesser mellan människobehandlande organisationer inte överensstämmer med hur samverkan framställs i vägledande verksamhetsdokument, såsom rutiner och riktlinjer. Valet av en kvalitativ forskningsstudie föll sig därmed naturligt då vi avsett att undersöka hur socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd själva upplever samverkansprocesser i deras vardagliga arbete. En mer kvantitativ ingång i forskningsämnet bedömdes inte kunna ge den information vi eftersökte då denna metod har en mer begränsande inverkan på informanternas svarsmöjligheter. Vi tror att det blir lättare att besvara våra forskningsfrågor genom att gå på djupet i individens utsagor och berättelser. Våra frågor samt syfte är till viss del anpassade efter den kvalitativa modellen, detta då vi gjort ett medvetet val i metoden där vi tycker den kvalitativa ansatsen gör att vår studie, för oss och området vi undersöker, blir mer relevant och lyfter frågor som vi tycker är centrala. Val av metoden handlar till stor del om vilken kunskap man vill få fram (Backman et al. 2012, s. 299).

5.2 Abduktion

Vår studie bygger på en abduktiv ansats. I forskningssammanhang finns det olika filosofier rörande hur slutsatser tas. Tillvägagångssättet i hur man drar olika slutsatser genomsyrar studiens kunskapsproduktion (Backman et al. 2012, s. 332). Abduktion är ett sätt att resonera som kan nyttjas när det råder oklarhet kring

förståelsen av ett problem i syfte att kunna förstå det. Vid abduktion antas en hypotes eller förklaring tills dess att hypotesen bekräftas eller ersätts med en annan hypotes som ger en bättre förklaring (Kvale & Brinkman 2014, s. 239). Med andra ord kan abduktion sägas innebära att i analysen av datan så föregår varken empiri eller teori varandra, utan de samexisterar.

Vår förförståelse inom ämnet är påverkat av de erfarenheter vi båda har av socialtjänsten, genom praktik och arbete. Vi har således i uppsatsprocessen förhållit oss till de hypoteser vi tillskansat oss på grund av vår förförståelse. Vår förförståelse har till största del utgått från den operativa verksamheten. Vi har längst vägen i uppsatsarbetet fått insyn i att organisationers konstruktion har stor påverkan på det faktiska yrkesutövandet och har därmed valt att ta avstamp i organisationsteoretiska ansatser. Vi har under studiens gång fått erfara att nya hypoteser skapats samt att tidigare vedertagna hypoteser bekräftats (Backman et al. 2012, s. 336). Ett abduktivt förhållningssätt innebär en ständig växelverkan mellan förförståelse, teori och empiri där vi inte kan undgå att tolka empirin utifrån vår egen förförståelse.

I den teoretiska aspekten för vårt arbete, kan vi exempelvis utgå från att nyinstitutionell teori förklarar vårt forskningsproblem på ett bra sätt, dock uteslöt vi inte möjligheten att andra teorier kunde upptäckas längs arbetets gång som skulle kunna berika vår analys.

5.3 Intervju

Tematisering kan vara en viktig förberedelse innan man genomför sina intervjuer. Genom att ställa sig nyckelfrågorna *varför, vad och hur* kan man förbereda sig bättre innan intervjuerna, detta innebär en preliminär fastställning av syfte och tillskansning av förkunskap, och hur man teoretiskt ska behandla empirin (Kvale & Brinkman 2014, s. 147).

Innan vi utförde våra intervjuer klargjorde vi således vilket syfte vi hade med studien och fastställde några preliminära forskningsfrågor vi ville besvara. Vi hade även förberett oss genom att ta till oss tillräckliga förkunskaper inom området samt funderat kring vilka teorier som kan hjälpa oss förstå empirin i analysen. Denna förberedelse gjorde vi bland annat genom att utföra en

pilotintervju, vilken liksom övriga intervjuer utgör underlag för våra resultat. Syftet med en pilotintervju är bland annat att försäkra sig om att de teman som diskuteras är begripliga och relevanta och det kan därför vara bra att diskutera den genomförda pilotintervjun med intervjupersonen (David & Sutton 2016, s. 116). Vår pilotintervju gjordes med en person på ekonomiskt bistånd, personen är bekant till en av uppsatsförfattarna. Utifrån vår pilotintervju öppnade vi upp för möjligheten att vi kunde testa våra teman och eventuellt omforma dessa i vår intervjuguide, samt få en vidare insikt om vårt syfte och veta vad som är mest intressant att fokusera på, och även vad som skulle kunna vara intressant och givande för de personer som deltar i studien. Det visade sig dock att vår ursprungliga intervjuguide fungerade bra och vi valde därför att inte omformulera våra intervjufrågor i följande intervjuer.

I vårt val kring huruvida vi skulle använda oss utav strukturerade eller ostrukturerade intervjufrågor tänkte vi att en semi-strukturerad intervjuguide med mestadels öppna frågor skulle ge svar som ringar in våra frågeställningar för studien bättre. En strukturerad intervju innebär att frågorna som ställs är fastställda och behålls genom alla intervjuer, detta för att öka reliabiliteten och för att få en upprepningsbarhet (David & Sutton 2016, s. 113). Den ostrukturerade intervjun innebär att intervjupersonen uppmanas till att leda dialogen och inte hindras från detta. Den ostrukturerade intervjun intresserar sig för den enskildes berättelse och ger en mer djup-validitet. I den semi-strukturerade intervjun har man ett antal förberedda frågor att utgå från, däremot anpassas frågornas ordning beroende på hur intervjupersonen svarar, samt att följdfrågor kan uppmuntras i större utsträckning (Backman et al. 2012, s. 308). Den semi-strukturerade intervjun som vi använt oss av är på ett sätt en blandning av strukturerade och ostrukturerade aspekter.

Vi har även använt oss av en ostandardiserad intervjumetod, som innebär att vi har försökt undvika slutna frågor, och har därför i möjligaste mån använt oss av öppna frågor. Vår tanke är att de öppna frågorna ger oss en djupare inblick i var den enskilde upplever (David & Sutton 2016, s. 113.) Vår intervjumetod har därför varit en kombination av semi-strukturerad intervjuguide och ostandardiserade frågor. Vår intervjuguide är indelad i preliminära teman utifrån vårt forskningsproblem och vi har försökt undvika att styra informanternas svar

med slutna frågor då det är socialsekreterarnas egna berättelse vi finner intressanta.

5.4 Genomförande av intervjuer

Kvalitativa intervjuers längd kan variera och forskaren bör vara flexibel kring intervjuens längd. Det är dock bra att ha satt en tidsgräns, både för intervjuaren och intervjupersonen, men att det finns utrymme till flexibilitet (David & Sutton 2016, s. 118). Vår pilotintervju tog 90 minuter och den längden kändes som tillräcklig för att nå ett djupare samtal. Alla intervjuer vi genomförde pågick längre än 60 minuter, men inte längre än 90 minuter.

Vid intervjutillfällena turades vi om att svara för ställandet av frågor utifrån intervjuguiden. Den av oss som höll i intervjun var ansvarig över intervjuens struktur och ansvarade för att intervjun höll sig inom rätt ämne - utifrån intervjuguiden. En viktig aspekt i intervjuer, som inte har med intervjuarens förmåga att ställa frågor, är att samtidigt kunna lyssna aktivt för att ha möjlighet att ställa andra frågor såsom följdfrågor (Kvale & Brinkman 2012, s. 180). Den andra personen som inte höll i intervjun fick därmed utrymme till att lyssna mer aktivt och kunde fånga upp intressanta aspekter och ställa följdfrågor kring ämnet. Om intervjuaren upplevde att intervjun tog fel riktning kunde intervjuguiden hjälpa intervjuaren att styra tillbaka samtalet.

Informationsbrev skickades ut via mail till alla deltagare. Vi bestämde genom mailkorrespondens var intervjuerna skulle ske och vilken tid, där vi lät våra intervjupersoner bestämma tid och plats, dock hade vi angett en tidsram med tillgängliga veckor för att vi skulle få tillräckligt med tid till att bearbeta den insamlade datan. I brevet framgick också att vi, med informanternas tillåtelse, avsåg att spela in intervjuerna för att i ett senare led kunna transkribera dessa, detta i syfte att underlätta bearbetningen av empirin.

Vilken miljö intervjuer genomförs i kan ha en betydelse för samtalet. Det är viktigt att tänka på var intervjun görs någonstans, vilken miljö och vilken betydelse som miljön kan ha. Naturalistiska miljöer kan skapa trygghet för intervjupersonen, miljöer som intervjupersonen inte känner sig utsatt i, dessa platser kan exempelvis vara en arbetsplats eller hemmet, dock behöver det inte

alltid vara fallet (David & Sutton 2016, s. 118). Plats för genomförande av intervju skedde i samråd med intervjupersonen via mailkontakt. Samtliga intervjuer genomfördes på informanternas arbetsplats på deras enskilda kontor. Vi tänker att arbetsplatsen som miljö, med enskilda kontor, är en trygg miljö, däremot kan det finnas etiska risker med arbetsplatsen som intervjumiljö, exempelvis att anonymisering gentemot andra kollegor på arbetsplatsen äventyras.

5.5 Litteratur och materialsökning

Litteraturen i denna studie består av kursböcker, vetenskapliga artiklar, en rapport från Socialstyrelsen och en avhandling. De ämnen som vi huvudsakligen fokuserade på i vår litteratursökning är samverkan och organisering av samverkansprocesser i socialt arbete.

Insamlandet av tidigare forskning till vår studie skedde huvudsakligen via Göteborgs universitetsbiblioteks internetsida för informationsökning (<http://www.ub.gu.se/>) där vi använde oss av den specifika databasen Sociology collection.

Sökorden som användes vid informationsökningen var följande: samverkan (cooperation), samarbete (collaboration), samordning (coordination), samarbetsvärigheter (unpleasantness), ansvar (responsibility), ansvarsfördelning (accountability), socialsekreterare (social worker), myndighetsprocess (authority processes), different fields, ascendancy, agency, governance, hierarchy, interprofessionell (interprofessional) och organisatoriskt samarbete (organizational cooperation). Våra informationssök resulterade slutligen i tre vetenskapliga artiklar och en avhandling.

I syfte att underbygga vårt resonemang kring samverkan med lagtext använde vi oss av socialstyrelsens hemsida; www.socialstyrelsen.se Genom sökningar på socialstyrelsens hemsida fann vi också en rapport rörande samverkan av intresse för vår studie.

Vår erfarenhet är att det finns mycket litteratur om ämnet samverkan och vi har inte upplevt några svårigheter med att finna material i form av såväl litteratur som tidigare forskning till vår studie.

5.6 Urvalsprocess

Ordet population syftar i forskningssammanhang till den grupp som forskaren avser att studera (David & Sutton 2016, s. 33). I vår studie utgörs populationen av socialsekreterare från tre anonymiserade enheter inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd i Göteborg Stad. Socialsekreterarna arbetar dagligen med att handlägga ansökningar om ekonomiskt bistånd. Handläggningsprocessen syftar till att bistå de personer som inte kan försörja sig på egen hand med ekonomisk hjälp tills dess att de kan klara sin försörjning på egen hand (Socialstyrelsen 2013).

I sitt arbete har socialsekreterarna ständig kontakt med verksamma inom andra professioner, såsom företrädare för hälso- och sjukvård, arbetsförmedling och försäkringskassa. Av stor vikt var att de personer som skulle medverka i studien hade insikt och själva var delaktiga i samverkansprocesser i sitt vardagliga arbete. Till följd av att samverkan med andra människobehandlande organisationer utgör en integrerad del i socialsekreterarnas arbete ansåg vi det intressant att redogöra för deras upplevelser och erfarenheter. Då vi valt att fokusera på just samverkansprocesser mellan människobehandlande organisationer i vår studie hade flertalet verksamhetsområden varit potentiella studieobjekt. Att vi valt att specifikt studera socialsekreterare inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd grundar sig i erfarenhetsmässiga skäl. Då en av författarna till studien gjort sin verksamhetsförlagda praktik inom ekonomiskt bistånd associerades våra frågeställningar kring samverkan oundvikligen till detta verksamhetsfält, varpå vi fann det intressant att försöka besvara våra frågor med utgångspunkt i denna verksamhet.

Informanterna i vår undersökning är till antalet fem. Initialt tillämpades snöbollsurval i syfte att rekrytera deltagare till studien. Snöbollsurval syftar till att forskaren via den första informantens nätverk ges tillträde till fler potentiella forskningsdeltagare (David & Sutton 2016, s. 34). Via intervjupersonen i vår pilotintervju kom vi i kontakt med en representant för de enheter där studiens övriga informanter är verksamma. Via denna representant fick vi tillgång till samtliga handläggares kontaktuppgifter så att vi själva kunde rekrytera informanter genom ett slumpmässigt urval. Av stor vikt är att urvalet i möjligaste

mån speglar den population som forskaren riktar fokus mot i sin undersökning (David & Sutton 2016, s. 34). Slumpmässigt urval framhålls som den mest valida urvalsmetoden, det vill säga den urvalsmetod som skapar bäst förutsättningar för forskaren att undersöka det hen avser att studera (ibid.). Ett slumpmässigt urval förutsätter att samtliga personer i populationen är identifierbara och att dessa har lika stor möjlighet att bli utvalda att delta (ibid.). Slumpmässigt urval är vidare att föredra då risken för styrning av vilka deltagare som kommer att ingå i studien minimeras (ibid.).

Vi kontaktade våra informanter via mail där vi kortfattat beskrev syftet med studien och ställde en förfrågan om deltagande. I mailet bifogades också vårt informationsbrev, vilket kan ses i bilaga 1, där utförligare upplysningar om studien delgavs deltagarna. Efter att informanterna gett återkoppling på att de önskade delta i studien bestämdes datum samt plats för intervjun i samråd med respektive informant. Utöver mailkontakten med informanten i vår pilotintervju mailade vi totalt 16 socialsekreterare, varav 4 svarade att de ville delta i studien och 1 att de inte kunde delta i studien. Antalet för icke-svarande uppgick därmed till 11.

Vi undvek medvetet att rekrytera informanter via överordnad chef på tillänkta enheter, vilket vi under rubriken forskningsetiska överväganden motiverat med att informanterna genom sin beroendeställning till överordnad kan känna sig pressade att delta i undersökningen (Nygren 2012, s. 34). En annan risk kan vidare utgöras av att överordnad tenderar att välja ut personer som delar dennes uppfattningar och åsikter kring forskningsämnet. Datamaterialet kan då komma att spegla den bild av verksamheten som överordnad med önskvärdhet vill förmedla, detta på bekostnad av en mer nyanserad framställning.

Att vi valt att begränsa intervjuantalet till fem beror på den tidsram som präglat uppsatsarbetet. Vi har under arbetets gång sökt bibehålla kontrollen över datavolymen samtidigt som vi varit angelägna om att låta informanterna ge utförliga svar i avsaknad av tidspress vid intervjutillfällena. Att utöka intervjustudien med fler informanter hade inneburit mindre tid för transkribering, kodning/tematisering och analys, vilka är tidskrävande moment. Vi är medvetna om att ett litet antal informanter medför begränsade möjligheter att dra generella slutsatser utifrån studiens resultat (Kvale & Brinkmann 2014, s. 156). Ett

utökande av antalet deltagare hade dock inneburit att en mer djupgående analys av intervjumaterialet inte varit möjligt (ibid.). Kvale & Brinkmann (2014) framhåller vikten av att förbereda sina intervjuer väl och att ägna analysarbetet gott om tid snarare än att fokusera på att rekrytera fler deltagare till studien (s. 157). Enligt Brinkmann & Kvale 2014 är ett stort antal informanter är inte synonymt med hög vetenskaplighet, varpå ett färre antal väl genomarbetade intervjuer i de flesta fall är att föredra (ibid.).

5.7 Forskningsetiska överväganden

Etiska frågor och dilemman utgör en beaktansvärd del i intervjustudier och ställer höga krav på etisk medvetenhet hos forskaren kring såväl själva intervjumomentet som i övriga delar av intervjustudien (Kvale & Brinkmann 2014, s. 97). Inte sällan beskrivs kvalitativ forskning som en medmänsklig och tillitsfull företeelse, där fria och empatiska åsiktsutbyten, i avsaknad av dominans, framhålls som karakteristika (Kvale & Brinkman 2014, s. 113). En sådan beskrivning bortser dock från det etiska dilemman att relationen mellan forskare och informant ständigt präglas av asymmetrisk makt där intervjuaren innehar en högre maktposition gentemot den intervjuade (ibid.). Intervjuaren definierar situationen, utser intervjuämne och leder samtalet medan informanten förväntas besvara de frågor som intervjuaren ställer i en enkelriktad dialog (ibid. s. 52). Vi är därmed medvetna om att intervjun inte kan betraktas som ett neutralt samtal mellan jämlika parter.

För att möjliggöra ett aktivt lyssnande och återkoppling i form av relevanta följdfrågor, vid sidan av följet av intervjuguiden, har vi valt att låta båda uppsatsförfattarna närvara vid samtliga intervjutillfällen. Då intervjupersonen ställs mot två intervjuare kan asymmetrin framstå som än mer påtaglig, vilket påkallat reflektion kring hur detta tillvägagångssätt påverkat intervjusituationen. Genom att beakta samtliga deltagares placering i intervjurummet och lyssna till den enskildes önskemål om tillvägagångssätt i intervjun har vi sökt reducera maktskillnaden mellan intervjuare och informant.

Vi har i vår studie beaktat *vetenskapsrådets forskningsetiska principer* (Vetenskapsrådet 2002). Vetenskapsrådet framhåller fyra etiska krav vid

genomförande av forskning; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (ibid.).

Det etiska kravet på *informerat samtycke* fodrar att intervjupersonen, på förhand, blivit informerad om de allmänna syftet med intervjustudien (Kvale & Brinkmann 2014, s. 107).

Kvale & Brinkmann 2014 framhåller att för mycket information kan påverka undersökningens reliabilitet (s. 108). Genom att undvika att ge alltför detaljerad information och istället förmedla vårt syfte med studien på ett mer övergripande sätt avsåg vi att förhindra att intervjupersonerna sökte anpassa sina svar till forskningssyftet snarare än att resonera fritt utan påverkan (ibid.).

Problematiken med att å ena sidan riskera att utlämna för mycket information och å andra sidan undvika att belysa nödvändiga aspekter av forskningen, kan vidare betraktas i ljuset av den etiska principen om att ”göra gott” (ibid. s.108,110). Denna princip syftar till att minimera risken för att försökspersonen lider men genom sitt deltagande (ibid. s. 110). De vetenskapliga fördelarna, det vill säga nyttan med forskningen, måste bedömas utifrån den risk/skada som försökspersonen kan utsättas för i och med sin medverkan (ibid.). Detta innebär att vi, i enlighet med principen om att ”göra gott”, reflekterat kring de potentiella konsekvenser som vår studie kunnat medföra för våra informanter (ibid.).

Informerat samtycke grundar sig också på “principen om individuell autonomi”, vilken framhåller informanternas förmåga att själva fatta beslut om sitt deltagande i studien (ibid. s. 107). I enlighet med denna princip har våra informanter, via vårt informationsbrev (se bilaga 1) och initialt vid intervjutillfällena, informerats om att deras deltagande i studien är frivilligt och att de, fram tills dess att datum för studiens färdigställande passerat, har rätt att avböja sin medverkan (ibid.).

Informationskravet inkluderar vidare att samtliga deltagare informeras om konfidentialiteten i forskningen, det vill säga de överenskommelser som ingås kring frågor rörande för vilka de insamlade material kommer att vara tillgängligt, intervjuarens rätt att offentliggöra intervjun, samt informanternas tillgång till såväl transkribering som analysen av datainsamlingen (Kvale & Brinkmann 2014, s. 107, 109). Konfidentialitetskravet innebär vidare att insamlad data som tenderar att identifiera informanterna i studien inte kommer att publiceras alternativt fodrar

informanternas godkännande (ibid. s.109). Intervjustudier förutsätter att transkriberingen av intervjudatan överensstämmer med intervjupersonernas utsagor, det vill säga att utvalda citat speglar informanternas faktiska uttalanden, men inte på bekostnad av informanternas anonymitet (ibid.). Då urvalet i vår undersökning inte är så omfattande är risken för igenkännande också desto större. För att minska risken för igenkänning har vi därför valt att inte redovisa vilken informant som kan kopplas till vilka citat med hjälp av numrering t.ex “informant 1 berättar...”, detta med motiveringen att om ett citat känns igen kan en eventuell numrering av anonymisera fler uttalanden. Om känslig information, kopplad till exempelvis informanternas privatliv, samlats in finns anledning att tillämpa konfidentialitetskravet i mer strikt bemärkelse (ibid.). Då respondenterna i vår studie intervjuats om ämnen kopplade till deras yrkesutövning anser vi inte att kravet är lika strikt.

I enlighet med principen om nyttjandekravet har våra informanter också givits information om att insamlat intervjumaterial enbart nyttjas i forskningssyfte. I vårt informationsbrev (se bilaga 1) framgick tydligt att vår avsikt var att spela in intervjuerna och att det inspelade materialet samt alla transkriberingar förstörs efter godkänd examination. Informanterna upplystes vidare om att de var välkomna att kontakta oss om eventuella frågor aktualiserades efter intervjun eller om de önskade kompletterande upplysningar kring sitt deltagande i undersökningen. Kontaktuppgifter till författarna av studien lämnades i informationsbrevet.

En annan etisk aspekt som vi valt att särskilt beakta är frågan om *beroende* (Nygren 2012, s. 34). Genom att vända oss direkt till informanterna i vår studie har vi sökt kringgå det faktum att samtycke till medverkan kan påverkas av om förfrågan ställs av någon intervjudeltagarna befinner sig i beroendeställning till (ibid.). Genom sitt deltagande framstår informanterna som lojala och hjälpsamma gentemot chef och ledning medan icke-deltagande riskerar att betraktas som bristande lojalitet och hjälpsamhet ((Nygren 2012, s. 34-35).

5.8 Reliabilitet

Begreppet reliabilitet syftar till huruvida en forskningsstudie kan betraktas som tillförlitlig eller ej (Kvale & Brinkmann 2014, s. 295). För att en forskningsstudie ska anses ha hög reliabilitet krävs att resultatet kan reproduceras av fler forskare vid olika tidpunkter (ibid.). Beskrivningen av vårt tillvägagångssätt, där vi redogjort för studiens utformning, våra intervjuer och analysarbete samt tillämpning av teorier och tidigare forskning syftar därmed till att underlätta en möjlig återupprepning av studien.

Vi har i vår studie sökt uppnå en så hög reliabilitet som möjligt genom att ange de faktorer som kan anses påverka tillförlitligheten såsom vår förståelse (Thuren 2007, s. 60). Själva intervjuutförandet är förknippat med svårigheter i form av att intervjuaren oundvikligen skapar subjektiva konstruktioner av det som informanten berättar (Kvale & Brinkmann 2014, s. 295-296). Vi vill därmed medvetandegöra att möjligheten för andra forskare att uppnå ett likvärdigt resultat kan begränsas till följd av skilda tolkningsramar. Beträffande informanterna blir frågan huruvida dessa kommer att ge samma svar vid en annan tidpunkt, som ett konsekvent mått på reliabilitet, intressant (David & Sutton 2016, s. 220). Svårigheten med att skapa identiska förutsättningar för efterföljande intervjustudier samt uppnå identiska resultat består här i att forskningen ofrånkomligen präglas av yttre omständigheter och att informanternas åsikter tenderar att förändras över tid (Kvale & Brinkmann 2014, s. 362). Att ställa identiska frågor till samma urval vid flertalet tillfällen kan också kompliceras av att informanterna minns sina tidigare svar. Försök till upprepandet av identiska intervjuer tenderar därför att ange ett mått på deltagarnas minne snarare än reliabiliteten i tillvägagångssättet.

Enligt Svenning (2003) finns det olika sätt att stärka reliabiliteten i en forskningsstudie (sid. 68). Specifikt nämns vikten av att definiera de teorier och begrepp som tillämpas i studien (ibid.). Vi har därmed sökt höja studiens tillförlitlighet genom klagörande av teoretiska tolkningsramar och begrepp (Grape 2015, s. 298).

Vi har så långt vi kunnat sökt beakta reliabiliteten genom utarbetande av en explicit och avgränsande frågeställning med tillhörande och för ämnet relevanta

intervjufrågor, vilka redovisas i bilaga 2. Vi har i våra intervjuer sökt undvika ledande frågor då dessa tenderar att styra informanternas utsagor i icke-önskvärd riktning (Kvale & Brinkman 2014, s. 295). Genom att intervjuerna huvudsakligen fokuserats kring öppna frågor har våra informanter givits möjlighet att tala fritt kring forskningsämnet (David & Sutton 2016, s. 210). I de fall ledande frågor har nyttjats har det varit i syfte att säkerställa att vi uppfattat informanternas svar på ett korrekt sätt (Kvale & Brinkman 2014, s. 295).

5.9 Validitet

Validitet avser i vilken utsträckning ett mätinstrument faktiskt mäter det begrepp som det är avsett att mäta (David & Sutton 2016, s. 220). Validitet handlar således om hur hög giltighet resultaten som framkommit har, samt att insamlad data representerar den undersökning man utgivit sig för att göra (Backman et al. 2012, s. 295).

Det finns olika underavdelningar av validitet då validiteten kan analyseras på olika sätt. Kriterievaliditet innebär att forskaren testat sitt mätinstrument innan själva forskningen för att se om mätinstrumentet har den förväntade funktionen (David & Sutton 2016, s. 220). Här tänker vi att vår pilotintervju hade betydelse där vi testade olika frågor för att se om vi nådde fram till vår problemformulering och på sätt ökade validiteten i resultatet.

Innehållsvaliditet innebär bedömningar om hur forskaren tar hänsyn till alla dimensioner av ett begrepp (David & Sutton 2016, s. 220). Omfattningen av vår studie ger oss inte möjlighet att ta hänsyn till alla aspekter av alla begrepp och där har vi istället valt att specificera olika aspekter av begrepp som vi bedömt vara mest intressant för vår studie.

Intern validitet och extern validitet är två andra dimensioner av validitet. Intern validitet handlar om att bevisa att det inte finns några andra belägg som styrker andra faktorer, att den data man samlat in är den data som ger upphov till variationen hos den beroende variabeln (David & Sutton 2016, s. 221). I analysdelen har vi försökt säkerställa den inre validiteten genom att använda tidigare forskning inom ämnet och teori för att förstå empirin på rätt sätt. Extern validitet, också kallat för generaliserbarhet, handlar om vilken möjlighet resultatet

har att generaliseras och vilken möjlighet resultatet har för tillämpning i andra miljöer (ibid.). Hur vi har förhållit oss till generaliserbarheten diskuterar vi vidare i nedanstående rubrik; "Generaliserbarhet".

5.10 Generaliserbarhet

I den kvantitativa metoden finns det en större angelägenhet att bedriva generaliseringar. Den kvantitativa metodens utgångspunkt är att data ska vara trovärdig, det uppnås bland annat med hjälp av en standardiserad struktur i insamling av data (David & Sutton 2016, s. 86).

Den kvalitativa forskningen som vi bedriver i vår studie, skiljer sig i sin ansats till generalisering. Kvalitativ forskning med dess mer ostrukturerade metod i insamling av data kan inte generaliseras på samma sätt som vid kvantitativ forskning. I den kvalitativa forskningens natur prioriteras djupvaliditet framför generaliserbarhet (ibid.). Vid kvalitativ forskning tenderar urvalets storlek kontra populationen vara mer begränsat, däremot görs en mer fördjupad undersökning av urvalet som ger en djupare insyn i forskningsämnet. Chansen att uppnå en hög grad av generaliserbarheten ökar om urvalet ur populationen är slumpmässigt och således mindre specificerat, detta för att det ger upphov till en bedömning av sannolikheten, av huruvida resultatet är en slump eller inte (ibid.).

Den induktiva forskningen är mer intresserad av att utforska områden än att pröva hypoteser och är därför inte lika fokuserad kring att uppnå generaliserbara påståenden (David & Sutton 2016, s. 33). Den deduktiva forskningen kretsar däremot mer kring reliabilitet och att pröva sina hypoteser på ett så stort urval som möjligt (ibid.). Vi är medvetna om att resultaten i vår studie möjligtvis inte uppnår någon vidare generaliserbarhet, men genom vår abduktiva metod försöker vi istället uppnå djupvaliditet på bekostnad av generaliserbarheten.

5.11 Förförståelse

Förförståelse syftar till de kunskaper och erfarenheter som forskaren bär med sig in i forskningsstudien, det vill säga de idéer som ligger till grund för hur vi betraktar verkligheten och som kan komma att påverka såväl valet av

forskningsämne som bearbetning av empiri (Thuren 2007, s. 62). Förförståelsen påverkas av de upplevelser och erfarenheter vi erhåller oss genom livet och är på så vis i ständig förändring (ibid. s. 61). Utan förförståelse skulle den värld vi lever i framstå som mycket svårtolkad (ibid. s. 60).

Vår förförståelse grundar sig till stor del i vår utbildning, där vikten av samverkan mellan professioner och människobehandlande organisationer framhålls som mycket betydande för det sociala arbetet. Vårt intresse av att skriva om samverkan kan härledas till vår verksamhetsförlagda utbildning, där vi under sex månader fick möjligheten att stifta bekantskap med olika samverkansgrupper och samverkansprojekt inom socialtjänsten. Vår upplevelse av hur samverkansprocesser fungerar i praktiken är relativt samstämmig även om våra praktiker varit förlagda inom olika verksamhetsområden; äldreomsorg respektive ekonomiskt bistånd. Under praktiken fick vi närvara vid samverkansmöten, vars huvudsakliga syfte var att med gemensamma krafter skapa bättre förutsättningar för klienter med sammansatt problematik. Där fick vi också möjligheten att reflekterat över de svårigheter som samverkan kan komma att innebära i praktiken.

Vår ansats påminner, som tidigare beskrivits, mest om den som i forskningssammanhang benämns abduktiv (Kvale & Brinkmann 2014, s. 240). Utformandet av studien präglades initialt av våra antaganden om forskningsämnet, utan att dessa föreställningar stod i någon direkt relation till såväl teorier som teoretiska begrepp. Braun & Clarke menar att vad som i en studie framstår som bra och intressanta teman påverkas av såväl vår förförståelse som av våra intressen (2006, s. 82). Vi är därmed medvetna om att vårt förhållande till forskningsstudien inte präglats av objektiva föreställningar om forskningsämnet. Hur vi tolkat vår empiri baseras oundvikligen på vår förförståelse, där idéer om vad som utgör relevant information varit vägledande. I avsaknad av förförståelse skulle betydande svårigheter med att orientera sig i materialet uppstå och studien skulle till följd av detta sakna riktning.

5.12 Analysmetod

Det finns olika metoder i tillvägagångssätt att analysera data, och den metoden vi valt för att analysera vår insamlade data är tematiskt analys. Den tematiska analysens premiss betonar nödvändigheten i att det är datan som framställer teman, och inte teman utifrån våra egna föreställningar som vi testar i datan (David & Sutton 2016, s. 292). Vi har transkriberat alla intervjuer, sen läst igenom dem, och sett mönster av teman som vi valt att ta fasta på. Den tematiska analysen försöker utveckla djupare teman, men hur processen av dessa teman framställs behöver inte vara systematiskt med hjälp av kodning, på så sätt skiljer sig den tematiska analysen från den liknade diskursanalysen (ibid.). Vi har därför försökt utforma teman som faktiskt belyser vad våra intervjupersoner har att förmedla. Vi kom fram till följande teman; *synergieffekter, förståelse, helhetsperspektiv, målsättning, tidsaspekt, ledning, nödvändighet, hierarki, ansvar, direktiv och engagemang*. Utifrån dessa teman har vi valt ut relevanta citat från intervjuerna.

6. Resultat och analys

I följande kapitel redogörs kortfattat för de teorier och teoretiska begrepp som vi tillämpat i analysen av vår empiri.

Vi har valt att använda oss av nyinstitutionell teori i syfte att skapa förståelse kring hur inomorganisatoriska skillnader präglar det operativa förhållningssättet i samverkansprocesser samt hur omgivningens inflytande inverkar på människobehandlande organisationers ambitioner att samverka. Vi har huvudsakligen fokuserat på “de tre elementen” samt “lösa kopplingar” inom nyinstitutionell teori. De tre elementen tillämpas i syfte att belysa hur olika dimensioner av den organisatoriska “tillhörigheten”, det vill säga vad man definierar som rätt och riktigt inom respektive organisation, skapar svårigheter i samverkan med andra aktörer. Lösa kopplingar appliceras istället på empirin i syfte att klargöra hur det kommer sig att den operativa verksamheten inte med nödvändighet speglar organisationens formella anvisningar och direktiv. Organisatoriska fält och multipla logiker speglar den avgränsning som görs

mellan olika verksamhetsområden på den sociala arenan. Dessa begrepp skapar förståelse kring hur professionsspecifika uppfattningar kan ge upphov till konkurrens mellan olika aktörer, vilket generera betydande svårigheter att anamma en gemensam arbetslinje i samverkansprojekt.

Begreppet integration, såväl horisontell som vertikal, tillämpas i syfte att öka förståelsen för de förutsättningar som krävs för att en fungerande samverkan ska kunna etableras i praktiken.

Vi har vidare valt att använda oss av rollteori i syfte att belysa hur en ickefungerande samverkan kan inverka negativt på såväl socialsekreterarens som klients roll i samverkansprocessen.

Vi har också valt att ta fasta på organisatoriska ambitioner i vår analys där begreppet synergi hjälper oss att förstå hur organisatoriska drivkrafter påverkar huruvida olika aktörer är villiga att samverka med varandra.

Vi har delat in vår analys i två delar; "Samverkans förutsättningar och konsekvenser" samt "Samverkans nödvändighet, svårigheter och hinder". Dessa rubriker med tillhörande underteman syftar till att ta fasta på våra fyra frågeställningar.

6.1 Samverkans förutsättningar och konsekvenser

6.1.1 Synergieffekter

Samverkan kan bli en väldigt väsentlig del för att komma vidare med ett ärende. Någonstans tror jag faktiskt alla tjänar på att samverkan fungerar, det kommer resultera i att färre personer behöver leva på försörjningsstöd.

Intervjupersonen i ovanstående citat säger att samverkan kan vara en viktig beståndsdel för att kunna komma vidare i arbetet med klienten. Utöver det så reflekterar hen också kring att samverkan är något som alla inblandade parter tjänar på. Samverkan är inte bara något som gynnar enskilda socialsekreteraren i deras arbete, utan det gynnar även andra verksamheter och framförallt klienten.

En förutsättning för samverkan är därför att det finns en tro på att samverkan kommer leda till det bättre för alla parter.

Hall (2005) skriver att det blir en synergistisk inverkan på vård när kunskap och färdigheter delas mellan professioner i lagarbete. När lagarbetet fungerar kan utmanande problem lättare lösas (s. 192). Synergistiska effekter kan utifrån Hall uppstå när alla parter i en samverkan känner att de får ut något av att samverka. När alla pusselbitar läggs på plats skapas ett mervärde, inblandade parter arbete blir lättare och det gynnar klienten mer. Tron på synergien är således en viktig förutsättning för en bra samverkan och det är också något våra intervjupersoner upplyser om.

Det är nog väldigt viktigt att det finns en ambition och ett önskemål, ett önskemål från chefer på olika nivåer, att vi ska samverka, för att det är där besluten fattas och resurserna tillsätts.

I ovanstående citat förmedlar intervjupersonen att en förutsättning för samverkan är att det finns en ambition och ett önskemål från chefer att samverkan är något bra, för det är de som styr resurser och tar beslut på en högre nivå, som socialsekreteraren i viss mån måste anpassa sig till. Dunér och Wolmesjö (2015) skriver att vårdchefer tycker det är viktigt att sätta sig in i och underlätta det interprofessionella samarbetet om resultatet kommer bli till det bättre för alla berörda parter - organisationerna och vårdmottagare (s. 364). Även chefer är intresserade av synergieffekter, dock kan det tolkas som att de inte är helt övertygade kring samverkan om det finns en risk att detta inte leder till bättre resultat. Det kan alltså finnas olika motiv till samverkan från chefer och från de operativa utförarna, där socialsekreteraren mer säger att tron på synergieffekter är en förutsättning för att en samverkan ska fungera, medan chefer utifrån Dunér och Wolmesjö (2005) bara är intresserade av samverkan om synergieffekter uppstår. Hörnemalm (2008) skriver att de aktörer han studerat, på en interorganisatorisk nivå, till viss mån beaktar det synergistiska idealet, dock skriver han att en ambition om att förhöja legitimitet är vad samverkan i praktiken syftar till (s. 243) Med detta menar Hörnemalm att olika samverkansmotiv skiljer sig åt, vilket får till följd att det kan vara trögt att förändra eller anpassa sin verksamhet för

samverkan (ibid). Ideal om att förhöja verksamhetens legitimitet speglas också i nyinstitutionella antaganden där organisationers existensberättigande bygger på medborgarnas förtroende för verksamheten. Enligt nyinstitutionell teori är det inte i första hand effektivitetsidealet som står i fokus för samverkan, utan önskan om att leva upp till omgivningens förväntningar och fungera i samspelet med omgivande aktörer (Johansson 2015 s. 254).

Enligt socialsekreterarna i vår studie är en förutsättning för en fungerande samverkan att ledningen också har en tilltro till samverkansprocesser. Om ledningen anser att samverkan inte kommer att bidra till önskvärda resultat kan det bli svårare för den operativa socialsekreteraren att få stöd av ledningen i dessa processer. Det synergistiska idealet är en utgångspunkt som i det stora hela handlar om att representanter i samverkanskonstellationen står i beroendeförhållande till varandra. Detta ideal utgår ifrån nödvändigheten att de olika aktörerna måste anpassa sig till varandra i samverkansprocessen, detta i syfte att öka varandras kapaciteter för att bättre kunna bemöta en komplex problembild hos klienterna (Hörnemalm 2008, s. 210). Socialsekreterarna vi intervjuat ger därmed uttryck för att de arbetar utifrån ett synergistiskt ideal, dock uppfattar vi efter informanternas berättelser att deras ideal om synergi inte alltid är i korrelation med andra parter i samverkan.

6.1.2 Förståelsen för varandra

Jag tror att det skulle underlätta om dom vet att vi sitter här och att vi finns och att vi jobbar utefter det här... och att vi också får en insyn i hur dom tänker och hur dom jobbar. Har man en förståelse för varandra så tror jag också att man kan jobba bättre tillsammans.

I citatet ovan reflekterar intervjupersonen över att olika parter arbetar på olika sätt och har ett annat perspektiv i deras arbete. Intervjupersonen förmedlar att en förståelse för varandra hade underlättat samverkansprocessen. Hall (2005) skriver i sin artikel att en förståelse för varandras roller i en interprofessionell samverkan kan vara en förutsättning för att ha möjlighet att samverka meningsfullt. Dock kan bristen på gemensam utbildning och erfarenhet rörande interprofessionellt arbete utgöra ett hinder (s. 192). En ökad förståelse för varandras arbete är alltså

avgörande i samverkansprocesser. Förståelsen för andra professioner är dock bristfälligt inkluderat i olika utbildningsprogram, varav en ökad förståelse snarare är något som kommer med tiden i professionernas försök att få till en fungerande samverkan. Hall (2005) skriver också att socialarbetaren utgår från klientens historia och att de, till skillnad från den medicinska professionen, inte exklusivt förlita sig på objektiva data rörande klientens problem (s. 191). Läkaren, som har andra yrkesvärderingar, kan istället se objektiva data som det enda viktiga, och som det som bör vara vägledande i vårdprocessen (ibid.). Dessa internaliserade värderingar, ofta outtalade, kan skapa problem vid kommunikationen i interprofessionell samverkan i form av bristande samsyn (ibid.). En förutsättning för att denna problematik ska kunna lösas är att dessa värderingar stiger upp till ytan och uppmärksammas för de berörda parterna (ibid.). Kopplat till multipla logiker kan vi se hur skilda institutionella logiker dikterar villkoren för hur olika professioner förväntas handla och vad som kan ifrågasättas av andra aktörer inom verksamhetsfältet (Grape 2015, s. 302).

I citatet ovan säger intervjupersonen att hen tror att båda parter arbete skulle underlätta av en bättre kommunikation och förståelse för varandra. Svårigheten består dock i att andra verksamheter inte delar samma syn på problemet som socialsekreteraren har, varpå bristande förståelse kan vara ett faktum. Vertikal och horisontell integration är en förutsättning för en fungerande samverkan. Ovanstående text och citat belyser vikten av den horisontella integrationen i samverkansprocessen. Den horisontella integrationen handlar om att värderingar måste vara ömsesidiga och den egna kompetensen delad med andra aktörer (Grape 2015, s. 307). Utifrån citatet ovan, så finns det en vision från socialsekreterarna om en vidare förståelse för varandra, det hade underlättat deras arbete i samverkansprocessen.

Jag tror det handlar om min känsla för arbetsförmedlingen, den här okunskapen om varandra skapar ju också ett hinder, och jag tror att arbetsförmedlingen inte riktigt förstår vad vi gör; Varför håller ni på med insatser? Det är ju vi som ska göra det? (...) det känns som att de redan har det här färdiga receptet och inte riktigt förstår vad vi håller på med.

I citatet ovan antyder intervjupersonen att det finns en bristande förståelse från arbetsförmedlingen för socialsekreterarens arbete, och hen insinuerar även att arbetsförmedlingen möjligtvis inte är så intresserade av att förstå varför socialsekreteraren arbetar på det sättet som hen gör. Arbetsförmedlingen uppfattas av intervjupersonen som innehavare av ett färdigt recept på hur saker och ting ska genomföras utan någon som helst förståelse för socialsekreterares syn på saken. Något som bidrar till en ökad förståelse är en ökad kunskap kring varandras verksamhet eller uppdrag. Dunér & Wolmesjö (2015) skriver att kunskapsbrist mellan varandra i en interprofessionell samverkan kan vara ett hinder, samt att kunskap om varandras verksamheter kan vara en förutsättning för samverkan (s. 361). Dunér & Wolmesjö skriver också om att då kunskaper mellan olika yrkesroller, både internt inom organisationen och bland professionella mellan organisationer, saknas kan det uppstå motstridiga förväntningar som resulterar i en osäkerhet eller konflikt kring omsorgsbeslut (s. 363). Hall (2005) skriver att yrken inom patientvården har kämpat länge för att skapa sig en identitet samt upprätta värderingar och tillvägagångssätt i arbetet (s. 190). Yrkets identitetsskapande har därför lett till att olika yrkessfärer blivit allt mer isolerade från varandra (ibid.).

Utifrån ett integrationsperspektiv bidrar viljan att försöka förstå de andra samverkansaktörernas perspektiv till ökade förutsättningar för en god samverkan (Grape 2015, s. 308). I integrationen spelar dialoger en viktig roll i strävan mot en gemensam utgångspunkt och ökad konsensus (ibid.). Om de samverkande aktörerna i dialogen är villiga att kompromissa med varandra möjliggörs en god integration på operativ nivå (ibid. s. 309). I citatet ovan ser vi att socialsekreteraren framhåller en rådande kunskapsbrist, i detta fallet mellan arbetsförmedlingen och socialtjänsten. För en bättre förståelse, behövs en djupare kunskap om varandra, och utifrån våra intervjuer så förmedlas en rådande kunskapsbrist sinsemellan som utbredd.

6.1.3 Helhetsperspektiv

Det är faktiskt inte bara ekonomi som vi fokuserar på. När vi gör en utredning så går vi igenom alla livsområden och då innefattar det ju

boende och sysselsättning också. På våran enhet upplever jag att vi oftast lär känna våra klienter på ett helt annat sätt, för en del har ju lite mer långvarigt bistånd. Vi har en helhetssyn på klienten och deras liv.

I ovanstående citat beskriver intervjupersonen sin roll som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Av citatet framgår att arbetet på ekonomiskt bistånd inte enbart fokuseras vid att bistå klienten med ekonomisk hjälp, utan att arbetet även kretsar kring andra livsområden i utredningsprocessen. Intervjupersonen förmedlar också att det blir en annan helhetssyn när deras arbete med klienter utmynnar i långvarigt stöd. I Socialstyrelsens rapport "Samverkan i Re/habilitering - en vägledning" (2008) framgår att aktörer tolkar sin verklighet utifrån sitt eget organisatoriska perspektiv och sin egna profession. Om respekten för andra aktörers synsätt saknas kan inte någon samverkan uppstå (s. 47). Vidare belyser rapporten att det är fördelaktigt med olika kompetens och olika synsätt i samverkan då det genererar ett mervärde (ibid.). Här aktualiseras det synergistiska idealet genom att de olika professionerna genom samverkan söker uppnå större vinster än vad varje professions enskilda inverkan kan generera (Hörnemalm 2008, s. 210). En förutsättning för synergi, kopplat till socialstyrelsens rapport, är dock att det föreligger respekt för oliktankande mellan de samverkande aktörerna. Kopplat till citatet ovan är det inte säkert att socialsekreterarens beaktande av helhetsperspektivet alltid respekteras av övriga professioner, detta till följd av att de olika synsätt framstår som oförenliga med varandra.

En väsentlig aspekt ur rollteorin är att vissa beteende kan förklaras eller förstås som ett resultat av rollkonflikt eller rollosäkerhet (Payne 2005, s. 247). Rollteori kan därmed belysa konflikten mellan olika roller i ovanstående citat. Det handlar här om olika förväntningar där socialsekreteraren anser sig ha en roll som förespråkare för helhetsperspektivet. I våra intervjuer var en återkommande aspekt att förväntningar gentemot andra parter inte nödvändigtvis lever upp till socialsekreterarens förväntningar. Socialsekreteraren anser sig inneha en djupare bild av klientens problematik och har därmed ett vidare perspektiv på klientens situation och problematik än andra aktörer, således också andra förväntningar. En tolkning skulle kunna vara att helheten inte är lika betydelsefull för andra

samverkande aktörer som för socialsekreterarna själva. Det uppstår därför en rollkonflikt i samverkan med andra parter där förväntningar inte nödvändigtvis överensstämmer med varandra.

Jag tror att det är positivt... för klienten slipper hålla reda på alla olika myndigheter. Det kan ju vara ganska krävande; socialtjänsten vill ha de här pappren, arbetsförmedlingen vill ha de här pappren, till slut vet man ju inte var man befinner sig och vad, vad kräver dem av mig? Men om det är en samverkan kanske man kan klargöra; det är det här vi kräver av dig, det är den här planeringen du ska följa... det ska skapa en tydlighet, det är jätteviktigt. För om klienten inte vet vilken planering hen ska följa, vad som gäller, inte fått informationen, ja men då faller det ju, då blir det ett misslyckande.

I ovanstående citat betonar intervjupersonen att det är viktigt att ha en tydlighet i samverkansprocesser för klientens skull. Hen menar att en fungerande samverkan, innefattande tydlighet, kommer göra det enklare för klienten att navigera sig mellan verksamheter. Däremot säger hen också att det kan skapa en oklarhet för klienten om samverkan inte är tillräckligt planerad och strukturerad. I socialstyrelsens rapport (2008) framgår det att samverkan kan medföra en högre livskvalitet för klienten. Samverkan genererar en helhetssyn som gynnar klienten (s. 53). Mycket av tidigare forskning belyser att samverkan har en positiv inverkan på klienten. Däremot vittnar våra intervjuer om att samverkan, sett ur ett klientperspektiv, kan ge upphov till andra mer negativa konsekvenser såsom förvirring och oklarhet. Om samverkan framstår som oklar för socialsekreteraren tenderar denna att blir än mer otydlig för klienten. I samverkansprocesser tilldelas även klienten en roll, vilken "slussas" mellan de olika samverkansaktörerna i syfte att söka åstadkomma ett heltäckande stöd. Om samverkans funktion framstår som vag blir också klientens roll i samverkansprocessen otydlig. Om klienten inte vet vems ord som ska vara vägledande skapas en klientroll som präglas förvirring. Utifrån rollteorin skapas en rollförvirring när en person inte vet hur hen bör agera (Payne 2005, s. 248). Om klienten upplever en rollförvirring fallerar syftet med samverkan; att underlätta situationen för klienten.

Problematiken kring otydligheten för klienten i samverkan är en central aspekt i våra intervjuer.

Det finns enheter som jag upplever kanske inte alltid ser till helheten och det kan bli problematiskt. Ibland vill man nästan; men hallå ni har glömt det här, borde inte det här vara med i er bedömning? Samtidigt som man inte vill lägga sig i någon annan handläggarens jobb för de har ju sina riktlinjer och utifrån lagen så gör dom ju egentligen rätt samtidigt som man själv önskar att; men kan ni kanske ta hänsyn till det här för det är ändå viktig information.

Ovanstående citat förmedlar den frustration som uppstår när socialsekreteraren tvingas förhålla sig till andra parter bedömningar. Intervjupersonen tycker att andra handläggare inte beaktar helheten samtidigt som en förståelse för att andra handläggares regler och riktlinjer kan utmynna i giltiga bedömningar finnes. I Hörnemalms avhandling (2008) poängteras att de organisationer som upprättat samverkan i studien, fortfarande har en stark förbindelse till den ordinarie verksamhetens interna riktlinjer och regler. Denna präglning av riktlinjer och regler gör det därför svårt att upprätthålla ett helhetsperspektiv samt att ha en gemensam vision om samverkans mål (s. 239).

Socialsekreterarens roll, eller rättare sagt hur socialsekreterare definierar sin roll, har en betydelse enligt ovanstående citat. Beroende på hur vi tolkar våra roller kan vår förmåga till anpassning och förändring skilja sig åt (Payne 2005, s. 347). Intervjupersonen framhåller att hen inte vill lägga sig i andras arbete, det är inte hens uppdrag som socialsekreterare. Det kan bli problematiskt om aktörer tvingas gå ur sin roll för att hitta en gemensam väg utanför exempelvis socialsekreterarens kärnuppdrag i syfte att nå det gemensamma målet. Utifrån ovanstående citat kan det utifrån rollteorin bli svårt för en socialsekreterare med ett helhetsperspektiv att arbeta tillsammans med andra professioner som kanske inte har samma helhetsperspektiv i åtanke. Det blir alltså en rollosäkerhet för socialsekreteraren då hen inte riktigt vet hur hen ska agera, om hen ska säga till den andra parten att ändra sitt arbetssätt eller själv förändra sitt eget arbetssätt. I Socialstyrelsen rapport (2008) listas olika hinder för en fungerande samverkan.

Ett hinder är det faktum att de olika aktörerna vanligen ser sin egen verksamhet som central och utgår från att den egna professionen har en bättre förmåga att göra bedömningar kring klientens situation än andra. Kopplat till ovanstående citat, blir det svårare att gemensamt sträva efter samverkan då de egna intressena är styrande i interaktionen med övriga professioner (s. 48.).

6.1.4 En gemensam målsättning

Intervjuare: Vad är det som bidrar till ett bra samarbete eller till en bra samverkan?

Informant: Man har exakt samma mål, att man har samma linje... för annars blir det ju motsatsen, det blir inget av det.

I citatet ovan beskriver socialsekreteraren att en förutsättning för att samverkan ska fungera bra är att alla aktörer utgår från en gemensam målsättning. Om de olika aktörerna inte anammar en gemensam arbetslinje i samverkansprocessen leder detta till begränsade möjligheter att utöva en god samverkan.

I tidigare forskning beskrivs hur samarbetet mellan människobehandlande organisationer kan te sig enkelt och upplevas som oproblematiskt när alla deltagande parter förmedlar en vilja att samverka och sträva i samma riktning samt uppvisar en ansträngning därefter (Duner & Wolmesjö 2015). Enligt Hörnemalm (2008) handlar det om "att diskutera och institutionalisera en ny tolkningsram" (s. 237), något som för samverkansaktörerna kan framstå som problematiskt (ibid.). En gemensam målsättning fodrar att länkar mellan olika organisatoriska kontexter upprättas, vilket innebär att aktörerna genom förhandling måste vara beredda att utvidga sina institutionaliserade synsätt, vilka tas för givna inom organisationen (ibid.).

Ett utträde ur institutionaliserade synsätt kan således vara en nödvändighet för utformningen av gemensamma mål. Det kan innebära att parter, exempelvis socialsekreteraren, måste utvidga sin roll eller till och med inta en ny roll. Kopplat till rollteorin så går det inom organisationer och i samhället i stort att belysa vilka föreställning och konsekvenser roller ger (Payne 2005, s. 248).

Utifrån rollteorin uppstår roller, men roller är inte nödvändigtvis statiska, det kan finnas upphov till förändring av roller för en bättre anpassning av sin profession i förhållande till andra (ibid. s. 247). Det är alltså viktigt att rollfördelning mellan olika parter görs upp och att en diskussion eller en kommunikation kontinuerligt förs. Parter kan möjligtvis behöva inta nya roller eller förändra sina roller för att kunna uppnå en gemensam målsättning.

6.1.5 Klientens målsättning i fokus?

Det händer faktiskt att vi är här uppe och vi är så inne i våran... vi ska göra såhär och såhär men klienten är inte med.

Det kan ju vara att båda verksamheterna har samma syn på vad som behövs för klienten men det kanske visar sig att det inte alls är klientens bästa, man kanske går emot klientens vilja och åsikt så att det inte alls blir bra.

Flera socialsekreterare uppger att det, till följd av ett ensidigt fokus på de egna arbetsuppgifterna i samverkansprocesser, finns risk att klientens målsättning "tappas bort". Socialsekreterarna beskriver också hur myndigheters samstämmighet kring vilka åtgärder som är bäst lämpade för klienten kan leda till nedprioritering av omsorgstagarens egna önskemål.

Interprofessionellt samarbete kan enligt tidigare forskning missgynna klienten. Dunér & Wolmesjös (2015) studie belyser att klientens önskemål kan glömmas bort till följd av att de samverkande professionerna snarare riktar sin uppmärksamhet mot frågor rörande organisatoriskt och professionellt ansvarstagande (s. 364). Medan de samverkande aktörerna är upptagna med att undra och argumentera kring vem ska ta ansvar för klientens situation verkar de glömma bort den person som står i fokus för engagemanget (ibid. 2015, s. 361). Följande citat speglar hur klientens målsättning tenderar att nedprioriteras i samverkansprocessen:

Ibland säger klienten, till arbetsförmedlingen eller någon annan instans ”Jag är här bara för att min socialsekreterare inte vill ge mig pengar om jag inte kommer hit” och det blir ju fel.

I citatet ovan framgår att socialsekreteraren upplever att klienter, i deras kontakt med exempelvis arbetsförmedlingen, ibland handlar på ett sätt som speglar de förväntningar socialsekreteraren dikterat snarare än den enskildes egna önskemål. Socialsekreteraren menar vidare att ett sådant förhållningssätt ej står att betrakta som gynnsamt.

I socialstyrelsens rapport (2008) framhålls vikten av att klienten själv är delaktig i utformandet av målsättningen för samverkansengagemanget (s. 54). Genom att den enskilde själv är med och formulerar målen blir det också möjligt för denne att utvärdera huruvida målen har uppfyllts i ett senare skede. I rapporten framgår vidare fyra argument för att klienten måste ges inflytande vid omsorgens utformning och därigenom ha möjligheten att utvärdera utfallet av dessa. Då samverkansengagemanget syftar till att hjälpa klienten är det, enligt första argumentet, i första hand den enskilde själv som bör uttala sig om huruvida aktörernas ambition att hjälpa faktiskt utgör ett stöd (ibid.). Genom att klienten ges större inflytande vid utvärderingen av insatserna utjämnas, enligt det andra argumentet, maktskillnaden mellan de som ansvariga för insatserna och omsorgstagare (ibid.). Enligt argument tre uppnår verksamheten större kostnadseffektivitet vid hänsynstagandet till den enskildes egna önskemål då det minskar risken för bekostande av outnyttjade insatser (ibid.). Det fjärde argumentet utgörs av att klientens inflytande i utvärderingen också bidrar till en ökad legitimitet för samhällets stöd- och hjälpinsatser i bred bemärkelse, vilket genererar ett ökat stöd från medborgarna (ibid.). Enligt nyinstitutionell teori bygger organisationers existensberättigande på att de har ett förtroende från medborgarna, genom vilket de vinner legitimitet. Utifrån detta perspektiv framstår därför beaktandet av klientens egen målsättning som viktigt (Johansson 2015, s. 254).

Att följa klientens mål snarare än professionellas egna tankar om mål är viktigt och resulterar i ökad legitimitet bland allmänheten. Vi ser i vårt citat att

intervjupersonen är mån om klientens mål, men att denna målsättning, i samverkansprocesser, riskerar att glömmas bort.

6.1.6 Tidsaspekten

Ju mer pressad man är desto mindre samverkar man nog... då måste man liksom bara fokusera på sitt och då får det vara mycket mer upp till klienten att insamla... för att jag har inte möjligheten.

I citatet ovan beskriver socialsekreteraren att stress utgör ett hinder för samverkan då den medför att samröret med andra bortprioriteras till förmån för de egna professionsrelaterade arbetsuppgifterna. Socialsekreteraren framhåller vidare att en pressad arbetssituation resulterar i att klienten beläggs med arbetsuppgifter som socialsekreteraren själv avsett att utföra. Citatet nedan belyser vidare hur svårigheten att samverka med andra aktörer kan te sig omöjlig då tidsramen är mycket begränsad:

Det kan vara tidskrävande. Jag blir oftast lite matt i kroppen när jag tänker på att jag måste försöka få tag i en arbetsförmedlare för jag vet att det kommer ta tid och att jag inte kommer få ett svar NU, utan att jag kanske kommer behöva vänta.. och ibland har man inte tid att vänta.

Då samverkan förutsätter att samtliga aktörer, vid sidan av sitt kärnuppdrag, avsätter tid till förmån för samverkansarbetet kan denna omställning upplevas som både tids- och energikrävande, enligt tidigare forskning (Hörnemalm 2008, s. 230). Arbetsbelastningen inom människobehandlande organisationer innebär inte sällan en stressad vardag, vilket kan medföra svårigheter för aktörerna i samverkansplaneringen. Tidsbrist och stressiga arbetsförhållanden medför att samverkansaktörerna tvingas göra prioriteringar, vilka vanligen missgynnar samverkansprocessen (Dunér & Wolmesjö 2015, s. 360).

I stressade situationer drar sig aktören tillbaka och agerar undvikande gentemot omgivningen. Fokus riktas därmed bort från interaktionsprocessen i

syfte att upprätthålla legitimitet och självkänsla. Professionerna återvänder alltså till sina respektive "silor" där de har sitt professionella erkännande, sin licens att arbeta självständigt och där det finns trygghet och tydliga ramar för yrkesutövningen (Grape 2015, s. 308). Utifrån ett integrationsperspektiv innebär detta att utvecklingen av olika logiker inom organisatoriska fält har resulterat i att tidsaspekten blivit en avgörande faktor i samverkansprocesser. När de olika aktörerna upplever sina arbetsuppgifter och sin tillvaro som stressande är risken stor att de "faller tillbaka" på sina egna logiker och ej tar hänsyn till andras, vilket är en förutsättning för en fungerande samverkan (ibid. s. 302). Samverkan förutsätter därmed att resurser för ett aktivt deltagande i samverkansprojekt finns att tillgå (ibid. s. 308).

Av våra intervjuer framgår att om samverkansaktörerna väljer att arbeta oberoende av övriga professioner leder det till att förutsättningarna för ett gott samverkans klimat och en fungerande samverkan avsevärt försämras. En fungerande samverkansprocess kräver därmed att den operativa personalen ges resurser att kunna leva upp till de förväntningar som ställs på ett mycket komplext och tidskrävande samverkansuppdrag.

6.1.6 Ledningens betydelse

Enhetschefen behöver ha en hög ambition om att vi ska samverka (...)... att det kommer längre uppifrån, att det liksom är en ambition, ett önskemål, en drivkraft, att vi ska göra det för att nå bästa resultat... det är viktigt för legitimiteten och hur vi lägger upp vårt arbete... så det ska man absolut inte bara tro att det sker på vår nivå lite spontant sådär.

I citatet ovan beskriver socialsekreteraren att det är viktigt att samverkan understöds av ledningen, det vill säga att verksamhetschefen har en ambition om att öka förutsättningarna för att få till stånd en fungerande samverkan.

Socialsekreteraren framhåller vidare att ledningens åsikter har en betydande inverkan på hur arbetsuppgifterna i samverkansprocessen utformas och huruvida samverkan betraktas som en legitim aktivitet.

I Dunér & Wolmesjös 2015 studie framgår att det strategiska arbetet på chefsnivå, där några av ledningens viktigaste uppgifter består i att fastställa mål och utforma en tydlig arbetsinriktning, inverkar på smidigheten i samarbetet mellan de operativa aktörerna (s. 360).

Hörnemalm (2008) skriver att chefer, inom de organisationer han studerat, tycker det är viktigt att bidra med resurser i syfte att åstadkomma bättre villkor för olika samverkansprojekt (s. 234). Dock förser inte cheferna forskningsstudien med några konkreta förslag på hur dessa resurser i praktiken skulle kunna omsättas på ett förmånligt sätt för samverkansaktörerna (ibid.). Hörnemalm menar vidare att den operativa personalen efterfrågar stöd från chefer i hur samverkansaktiviteter bör utformas, och att detta stödet upplevs som begränsat (s. 238). Om denna efterfrågan om stöd inte besvaras av cheferna blir det upp till de operativa representanterna att ta saken i egna händer och skapa en samverkansform efter egna intressen (ibid.).

Enligt nyinstitutionell teori vill organisationer ses som legitima på grund av påtryckningar från omvärlden. Lösa kopplingar inom nyinstitutionell teori innebär att det administrativa styret kan fränkopplas den faktiska verksamheten, vilket innebär att de direktiv och administrativa riktlinjer som kommer "uppifrån" inte nödvändigtvis behöver speglas i den faktiska verksamheten (Ponnert & Svensson 2015, s. 215). Detta vittnar om att begreppet samverkan är konstruerat brett till följd av att underlätta en flexibel anpassning i den operativa verksamheten. Socialsekreterarna får kanske inte det stöd de vill ha av ledningen, då ledningen lägger fokus på andra saker som skapar legitimitet. Socialsekreterarens måste trots detta inleda sitt arbete i samverkansprocesser ändå, men med ett mindre stöd från ledningen, vilket kan resultera i en tröghet i integrationsarbetet och samverkans utveckling (Ponnert & Svensson 2015, s. 219).

6.2 Samverkans nödvändighet, svårigheter och hinder

6.2.1 Nödvändigheten i att samverka

Jag tror oftast att det blir en rakare väg mot målet än om man inte samverkar för då kan det nog bli krokigt och ett steg bakåt och ett steg framåt och ett åt sidan medan samverkan; nu kör vi på den här banan

och brister det så får vi se var det brister och då får vi sätta in någon åtgärd där det behövs... jag tror att det blir lättare, en rakare väg.

I citatet ovan beskriver socialsekreteraren hur samverkan kan underlätta vägen fram till det mål man avser att uppnå. I citatet nedan förtydligas detta resonemang:

Jag kan inte komma på en enda fördel med att sitta själv på mitt kontor och bestämma... Jag äger ju sällan samhällets alla möjligheter för en person... Jag hjälper människor och liksom, vi tjarar tillsammans, vi försöker tillsammans få liksom mer ut av alla organisationer för att man ska få hjälp så snabbt som möjligt... Om jag inte samverkade så skulle det sällan vara till nytta för en person, så jag kan inte säga att det finns några nackdelar... Mer samverkan tror jag på!

Dunér & Wolmesjös (2015) studie bekräftar att den sektorsindelade organisationsstrukturen med organisatorisk och professionell specialisering lett till behovet av att olika aktörer samordnar sig, i syfte att kunna hantera mer komplexa problembilder hos omsorgstagaren (s. 364). I studien betonas att de olika yrkesgrupperna och organisationerna är beroende av varandras kompetenser och tjänster för att själva kunna uppfylla sitt uppdrag gentemot klienten (ibid. s. 360).

Socialtjänstens, arbetsförmedlingens, försäkringskassans, hälso- och sjukvårdens verksamhet utgår från skilda logiker och syftar till att bistå klienten med olika insatser. Samtidigt står organisationerna i ett beroendeförhållande till varandra eftersom det som sker i exempelvis socialtjänstens verksamhet oundvikligen kommer att få konsekvenser i de andra systemen och tvärtom. Samverkan kan därmed ses som en nödvändighet för att förhindra att klienter "skickas vidare" och/eller faller mellan stolarna. Detta kan exemplifieras av att om en person underlåts ersättning från försäkringskassan kommer denne inom kort att aktualiseras inom socialtjänsten där en annan logik görs gällande (Grape 2015, s. 304).

I våra informanternas berättelser råder en sammanhållen syn om att samverkan är en nödvändighet för socialsekreterarnas arbete. Deras arbete är mångsidigt och komplext och de är därmed beroende av att samverka för att kunna stödja sina klienter på bästa sätt. De betraktar samverkan som en möjlighet till en bättre disponering av samhällets resurser.

6.2.2 Hierarki

Vi var på vårdcentralen och läkaren var ju på plats och hen tyckte att; ”Nej, personen är inte så sjuk, bara psykiskt och hen har ingen sjukdom egentligen så jag kan inte sjukskriva hen”. (...) det finns inget att göra med hen mer... Och försäkringskassan säger; “Vi har gett avslag tidigare för att det inte finns något läkarintyg eller läkarutlåtande... Det här är dålig samverkan, det funkade inte.

I citatet ovan beskriver socialsekreteraren hur beroende den egna yrkesgruppen samt försäkringskassans representanter är av läkarutlåtanden i sina bedömningar. Utan ett läkarutlåtande som styrker att personen i fråga inte är förmögen att arbeta på grund av ohälsa, är det svårt att bevilja någon exempelvis ekonomiskt bistånd. Socialsekreteraren menar att beroendeförhållandet till läkarprofessionen utgör ett stort hinder för samverkan och att redogörelsen för samverkansmötet på vårdcentralen exemplifierar en dåligt fungerande samverkan.

Resultaten från tidigare forskning pekar på betydande skillnader i yrkesstatus, så kallade hierarkier, bland de professioner som förväntas samverka inom hälso- och socialvård (Dunér & Wolmesjö 2015, s. 365). I ett historiskt perspektiv har professionella kulturer inordnats i en hierarkisk maktstruktur med läkaren på topposition i förhållande till övriga aktörer (Hall 2005, s. 192). Tidigare forskning visar vidare på att statuskillnader mellan yrkesprofessioner kan försvåra förutsättningarna för samverkan (Dunér & Wolmesjö 2015, s. 365), detta till följd av att maktpositionerna vid samverkan utmanas (Hall 2005, s. 192). I samverkansprojekt handlar varje profession utifrån sin yrkesspecifika roll samtidigt som hinder, åtgärder och mål identifieras gemensamt. Den målsättning

som utformas måste spegla respektive professions värden och prioriteringar för att samtliga aktörer ska vara villiga att delta i samverkansprocessen. Inte sällan skiljer sig de olika aktörernas uppfattningar om vem som är mest kompetent och har de rätta befogenheterna för att bistå klienten med stöd och/eller hjälp åt (ibid.). För de professioner som riskerar att få sin status och sina yrkesbefogenheter inskränkta till följd av samröret med andra aktörer framstår samverkan som mindre attraktivt (Dunér & Wolmesjö 2015, s. 365). I socialstyrelsens rapport (2008) framgår att yrkesgrupper inom socialtjänsten generellt sett har lägre status än den medicinska professionen. Anledningen till dessa statusskillnader består bland annat i den medicinska expertisens koppling till naturvetenskaplig forskning, vilken enligt traditionen anses mer respektabel och giltig än socialtjänstens beteendevetenskapliga kunskapsgrund (s. 48).

I enlighet med tidigare forskning speglar våra informanternas uttalanden det faktum att det organisatoriska fältet präglas av multipla logiker. Logikerna beskrivs som ramar som dikterar villkoren för vad som kan ifrågasättas av andra aktörer inom verksamhetsfältet och vad den egna organisationen förväntas bistå med (Grape 2015, s. 302). Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv betraktas skilda logiker som ett uttryck för de tre elementens påverkan, där såväl regulativa, som normerande och kulturellt-kognitiva krafter påverkar aktörerna i hur de tänker och handlar (Levin 2017, s. 27). Hälso- och sjukvården utgår till exempel från en medicinsk logik, vilken syftar till att behandla och bota olika ohälsotillstånd genom medicinska interventioner medan den kommunala verksamheten i form av exempelvis socialtjänst baserar sin verksamhet på andra logiker avseende rehabilitering (Grape 2015, s. 304-305).

Kopplat till integrationsbegreppet blir samverkan svår att praktisera om den horisontella och vertikala integrationen är låg. I en konstellation med flera involverade yrkesgrupper finns en risk att samverkan uteblir till följd av att olika värderingar, intressen och kulturella skillnader hamnar på kollisionskurs med varandra (Grape 2015, s. 307). Människobehandlande organisationers förmåga att samverka med andra aktörer styrs därmed av såväl institutionell påverkan som kunskapsbaserade ambitioner (Hollertz 2015, s. 161).

Flertalet av våra informanter belyser den yrkeshierarki som aktualiseras i samverkansprojekt. Socialsekreterarnas uttalanden speglar att de måste finna sig i

den asymmetriska relationen till läkarprofessionen då deras bedömningsförmåga i flertalet fall är beroende av ett läkarutlåtande. Läkarens ord blir till "lag" där dennes beslut påverkar socialsekreterarens arbete - socialsekreteraren kan inte komma vidare i sitt ärende om läkaren avfärdar hans syn på klientens situation och behov. Socialsekreteraren kan också ha en annan bild av klientens vårdbehov, då denna kontakt huvudsakligen baseras på samtal med klienten över tid, än läkaren som huvudsakligen förlitar sig på medicinska indikationer i sin bedömning. Även här kan vi se hur samverkan kan ge upphov till rollförvirring hos klienten då olika strategier för hur klientens problematik på bästa sätt kan avhjälpas ställs mot varandra. Då det i samverkansprocessen är oklart vilken professionslogik som ska utgöra vägvisare framstår situationen för klienten som förvirrande (Payne 2005, s. 248; Grape 2015, s. 302).

6.2.3 Ansvar

Jag sitter här och förväntar mig att arbetsförmedlingen ska hjälpa den här personen med cv och arbetsförmedlaren sitter och tänker såhär; ja men vad bra att du har kontakt med socialtjänsten, då kan ju dom hjälpa dig med ditt och datt och så pratar dem inte... vi inte med varandra om det.

I citatet ovan förmedlar intervjupersonen att det kan uppstå konflikter vid ansvarsfördelning. Arbetsförmedling tycker kanske att socialtjänsten ska utföra vissa arbetsuppgifter om en kontakt med socialtjänsten redan är upprättad, medan socialtjänsten förväntar sig att arbetsförmedlingen ska göra det socialtjänsten förväntar sig av dem. Intervjupersonen nämner också att kommunikationen de olika parterna emellan kan te sig bristfällig vilket kan leda till att ansvarsfördelningen blir outredd.

Dunér & Wolmesjö (2015) skriver att professioner tenderar att lägga över ansvar på andra aktörer genom att tolka sin egna yrkesroll på ett specifikt sätt, exempelvis "Nej, det är en arbetsrelaterad fråga, det ska arbetsförmedlingen hantera" (s. 360).

Här kan vi återigen applicera begreppet rollkonflikt ur rollteorin för att förklara detta beteende (Payne 2005, s. 248). Socialsekreterarna uttrycker en känsla av

konflikt i de förväntningar som aktualiseras mellan arbetsförmedling och den egna professionen. Då kommunikationen, som i citatet, inte sällan uteblir upplevs en rollkonflikt, både beträffande den egna rollen och arbetsförmedlarens roll; "att man sitter och väntar på att arbetsförmedlaren ska agera, samtidigt som arbetsförmedlaren på "andra sidan" sitter och väntar på en själv". Utifrån ansvarsfrågan tydliggörs här att fenomenet att lägga över ansvaret på någon annan är ett återkommande inslag i intervjupersonernas arbete och att de skapar rollkonflikter.

Jag känner ibland att jag gör... ni vet när man känner att nu gör jag saker som inte jag ska göra egentligen men jag gör det för jag vet inte ens om det blir gjort annars. Det är svårt att lägga över ansvaret på rätt person men ibland behöver man bara göra det och släppa taget lite. Jag tror att jag är för investerad i klientens bästa ibland, att det blir till det negativa.

I ovanstående citat förmedlar intervjupersonen en frustration kring upplevelsen av att ständigt vara den som tar på sig ansvaret i samverkansprocessen. Frustrationen består i att inte veta om saker och ting blir gjorda om de inte utförs av den egna personen. Till följd av att socialsekreteraren upplever sig ha ett stort ansvar gentemot klienten framstår det som problematiskt att lägga över ansvaret på någon annan med vetskapen om att det finns en risk att åtaganden inte leder till faktisk handling.

Ovanstående citat och tidigare forskning kan kopplas till rollteoretiska antaganden, vilka förklarar att det kan uppstå rollförvirring om en person inte helt på det klara med vad som förväntas av denne (Payne 2005, s. 248).

Socialsekreteraren vet inte om hen ska ålägga sig själv eller andra ansvaret för klienten och dennes arbetsuppgifter framstår därmed som oklara.

Socialsekreteraren vet inte om hen ska utgå från sina egna värderingar eller riktlinjer eller anpassa sig till den andra parten i sammanhanget.

Andersson och Wikström (2014) belyser i sin forskning att den huvudsakliga avsikten med samverkan är att förhindra fragmentering (s. 14). Deras resultat visar dock att samverkan snarare tenderar att öka fragmenteringen till följd av att

respektive profession tolkar sitt ansvar smalt (ibid.). Hall (2005) menar vidare att kompetens i interprofessionella samverkansprojekt ofta är överlappande, varpå en tydlig ansvarsfördelning mellan professioner måste upprättas (s. 192).

Kopplat till tidigare forskning och rollteorin är ansvarsfrågan något som bekymrar socialsekreterare i vår studie. Oklar ansvarsfördelning blir ett väsentligt hinder där socialsekreterarna inte med säkerhet vet var hur ansvaret ska disponeras. Detta kan medföra stora hinder i samverkansprocesser och påverkar socialsekreterare i negativ bemärkelse.

6.2.4 Otydliga direktiv

Samverkan är ju lösningen för allt, nu är jag ironisk. Det låter så lätt bara; ja vi ska samverka, allt ska fungera så bra men när det väl kommer till kritan så är det inte så lätt att samverka.

Informant: Alltså samverkan uppstår ju i mötet, mellan mig och en annan professionell runt en person så det finns ju inga detaljbeskrivningar av vad samverkan ska gå ut på.

Intervjuare: Har ni inga specifika riktlinjer avseende samverkan?

Informant: Inte vad det är som är samverkan... ATT vi ska samverka för att en person ska bli självförsörjande är riktlinjen men inte HUR

I ovanstående citat framhåller socialsekreteraren att det finns en föreställning om att samverkan är lösningen på alla problem och att det framställs som något enkelt trots att det i praktiken kan komma att innebära betydande svårigheter. Citatet belyser vidare att socialsekreteraren upplever en avsaknad av specifika riktlinjer avseende hur samverkan bör praktiseras operativt samtidigt som hen belyser att riktlinjer avseende ATT organisationen förväntas samverka finns att tillgå. Hur samverkansdirektivet i praktiken görs gällande blir därmed upp till samverkansaktörerna själva.

Vid organisering av samverkan upplever de olika aktörerna inte sällan en diskrepans mellan teori (det som anges som riktlinje i styrande dokument) och praktik (hur direktiven omsätts i den faktiska verksamheten). Denna diskrepans

beror på att det saknas konkreta tillvägagångssätt för det interorganisatoriska samverkansidealet i teorin (Hörnemalm 2008, s. 244).

Flertalet av informanterna vittnar om rollförvirring, där diskrepansen mellan teori och praktik skapar oklarhet kring hur intervjupersonerna rent praktiskt ska samverka. Om det saknas beskrivningar avseende hur samverkan ska tillämpas blir det svårt att praktisera samverkan på ett fungerande sätt. Det är alltså väldigt lätt att skriva om *att* samverkan ska praktiseras i det organisatoriska regelverket men *hur* samverkan faktiskt bör implementeras i praktiken råder desto större oklarheter kring. Samtidigt som tydligare rutiner och riktlinjer efterfrågas av våra informanter framstår flexibilitet i den operativa verksamheten som en förutsättning för att kunna tillgodose komplexa behov hos klienterna. En socialsekreterare belyser hur lagen utgör ett viktigt redskap i avsaknad av rutiner och riktlinjer för hur samverkan rent praktiskt ska tillämpas;

Om vi har rutiner och riktlinjer på det? Jag tror inte att vi har det faktiskt men det kanske finns... det får man kolla upp... men annars är det ju faktiskt så att man följer ju de lagarna vi har och det är det enda vi går efter (...) alla andra har sina lagar och bestämmelser och riktlinjer

Enligt socialstyrelsens rapport (2008) kan samverkanssvårigheter härledas till organisatoriska skillnader såsom olika administrativa regelverk (s. 45-46). Samtidigt visar tidigare forskningen att administrativa olikheter sällan spelar en avgörande roll i praktiken. Förklaringen i denna motsägelse består i att då samverkansintresset parterna emellan är genuint framstår de administrativa problemen som små, särskilt då aktörernas tolkning av regelverket utgår från klientens bästa. Vid aktualiserandet av samverkansprojekt framhålls dock formella hinder vanligen som en orsak till varför olika aktörer inte "kan" eller "får" samverka med varandra (ibid.). Enligt nyinstitutionell teori kan det reglerande elementet, vilket framhåller lagstiftningen och styrande direktiv som betydande för olika professioners handlande, spela en avgörande betydelse för hur aktörer väljer att förhålla sig till varandra i samverkanssituationer. Genom att hävda sina befogenheter enligt lagen skapas en tydlig gräns gentemot andra

professioner och deras reglerande element (Levin 2017, s. 27). Nyinstitutionell teori framhåller dock att organisationers administrativa styre vanligen är *löst kopplat* till den operativa verksamheten, detta i syfte att bättre kunna anpassa verksamheten till omgivningens krav och därigenom framstå som mer legitim (Ponnert & Svensson, s. 218).

Människobehandlande organisationer präglas därmed av såväl den institutionella sfären, inkluderande det reglerande elementet, som viljan att utföra ett professionellt arbete som svarar upp emot omgivningens krav (Hollertz 2015 s.161; Levin 2017, s. 27).

Av våra intervjuer framgår att avsaknaden av rutiner och riktlinjer avseende hur samverkan rent praktiskt bör tillämpas är stor. Parallellt med detta framstår samverkanskravet som något förgivettaget och självklart. Att med hänvisning till lagliga begränsningar underlåta sitt deltagande i samverkansprocessen framstår inte som legitimt om samhället fodrar det motsatta, varpå verksamheten genom lösa kopplingar kan anpassa sig efter såväl den inomorganisatoriska miljön som kontextuella förutsättningar. Huruvida samverkansengagemanget prioriteras framför andra åtaganden blir därmed i stor utsträckning upp till den operativa personalen, där vissa specifika aktörer anses ha en större inverkan på samverkansprocesser än andra.

6.2.5 Eldsjälars engagemang

Det är liksom upp till hur förutsättningen ser ut i de respektive organisationerna och vilka det är som jobbar tillsammans.

Ovanstående citat belyser hur samverkan präglas av såväl organisatoriska förutsättningar som specifika aktörer agerande.

Hörnemalm (2008) skriver att engagemanget från enskilda eldsjälur spelar en avgörande betydelse i upprätthållandet av en fungerande samverkan (s. 242). Enskilda aktörers engagemang framhålls här som betydande för att skapa kontinuitet i relationen till andra samverkansaktörer (ibid.). Socialstyrelsens rapport (2008) visar likt Hörnemalms forskning att *eldsjälur* kan få en betydande funktion i att upprätthålla samverkansengagemanget, bland annat genom

skapandet av goda relationer mellan olika verksamheter. I motsats till Hörnernalms forskning framgår i socialstyrelsens rapport att eldsjälares engagemang också kan medföra betydande risker då samverkansarbetet tenderar att gå i stå i avsaknad av deras medverkan. Svårigheter infinner sig också till följd av att ansvaret för samverkan fördelas ojämnt. Enligt Socialstyrelsens rapport är det då mer förmånligt för samverkansprocessen om ansvaret fördelas på flertalet aktörer, däribland den administrativa ledningen (s. 50). Med avstamp i integrationsbegreppet betraktas ett aktivt deltagande och engagemang bland medarbetare som själva "drivkraften" eller "motorn" i integrationsprocessen. En förutsättning för att samverkansengagemanget ska bestå är att rätt resurser finns tillgängliga i tillräcklig utsträckning (Grape 2015, s. 308).

Samtidigt som resurser och tydligare riktlinjer framhålls som betydande för en fungerande samverkan framstår också flexibilitet som en förutsättning för att kunna tillgodose komplexa omsorgsbehov hos klienterna. I denna flexibla verksamhet spelar eldsjälar en avgörande roll och i avsaknad av dessa kan bristande kontinuitet i relationen till andra aktörer vara ett faktum. Risken är dock stor att samverkansprojektet står och faller med enskilda individers engagemang förutsatt att andra aktörer, däribland ledningen, inte tar sitt ansvar.

7. Slutsats

Syftet med vår studie var att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever processer av samverkan och hur dessa processer påverkar deras arbete. Vi har i syftet utgått från premissen att socialsekreterarens arbete är komplext och mångsidigt, och att många faktorer påverkar socialsekreterarens arbetsrutiner, riktlinjer och arbetsbelastning. Vi utgick från premissen att samverkansprocesser är centrala och nödvändiga i socialsekreterarens mångsidiga arbete, men att samverkan samtidigt kan ställa till med hinder om den inte fungerar på ett bra sätt. Våra frågeställningar resulterade därmed i vilka förutsättningar för en fungerande samverkan som krävs och vilka svårigheter/hinder som kan uppstå, samt samverkans nödvändighet och vilka konsekvenser som kan uppstå för klienten.

En av studiens huvudresultat var att en tro på det *synergistiska idealet* är en viktig faktor för socialsekreterarna för att en fungerande samverkan ska uppstå. Både tidigare forskning och vår studie har visat att en förutsättning för att samverkan ska fungera är att det finns en ambition och ett önskemål från chefer att samverkan är något som är bra. Kunskap och förståelse om varandra i samverkansprocessen har visat sig vara centralt, det kan vi se både i tidigare forskning och utifrån våra intervjuer. Professionella parterers kunskap om varandra och en kommunikation är viktig i strävan mot en gemensam utgångspunkt och ökad konsensus. Socialsekreterarna upplever ett beaktande av helhetsperspektivet som viktigt i sitt arbete. Av våra resultat framgår att det i samverkansprocesser kan råda delade meningar om huruvida helhetsperspektivet är relevant att beakta då olika professioner utifrån skilda professionslogiker resonerar olika kring detta. Socialsekreterarna upplever att ett beaktande av helhetsperspektivet är en förutsättning för att kunna samverka på ett fungerande sätt. Dock insinuerar socialsekreterarna i vår studie att andra aktörer inte beaktar helhetsperspektivet i samma utsträckning som de själva. En annan central förutsättning är att en gemensam målsättning fastställs, vilket både tidigare forskning och våra intervjuer visar. Att samverkan är något som upptar mycket tid är något vi kan konstatera utifrån utsagorna från de medverkande i vår studie. För att samverkan

ska kunna fungera är det således nödvändigt att resurser finns tillgängliga, för att skapa utrymme till att kunna manövrera sig i samverkansprocesser.

Samverkansuppdragen kan vara mycket komplexa och tidskrävande och i dagsläget utifrån hur socialsekreterarna upplever samverkan är tidsaspekten en väsentlig del. Hur ledningen ser på samverkan har också framkommit som betydande för hur samverkan struktureras och hur socialsekreterares arbetsuppgifter regleras.

Våra resultat visar, i enlighet med tidigare forskning, att interprofessionellt samarbete präglas av hierarkiska strukturer där konkurrens mellan olika professionslogiker leder till oklarheter om vem som bör ges företräde att definiera klientens behov. Ett betydande hinder i samverkansprocessen kan därmed utgöras av att socialsekreteraren, likt handläggare vid arbetsförmedlingen och försäkringskassan, tvingas anpassa sin yrkesutövning efter den profession som står högst i hierarkin: läkarprofessionen. I avsaknad av läkarintyg upplevs svårigheten att komma vidare i arbetsprocessen. I våra resultat framgår vidare att otydliga direktiv om vad samverkan faktiskt innebär medför svårigheter i det operativa utförandet. En generell uppfattning är att samverkan är lösningen på alla problem. I kontrast till detta antagande aktualiseras det faktum att specifika riktlinjer och direktiv kring *hur* samverkansarbetet bör bedrivas lyser med sin frånvaro. Genom löst kopplade system ges därmed de operativa utförarna, på gott och ont, friheten att själva diktera villkoren för samarbetet. I avsaknad av specifika rutiner och riktlinjer för samverkan kan eldsjälar fylla en betydande funktion i upprättandet av fungerande relationer samverkansaktörerna emellan. Våra resultat visar, i enlighet med tidigare forskning, vidare på att samverkans nödvändighet består i att bättre kunna tillgodose klientens behov samt skapa en bättre disponering av samhällets resurser. Socialsekreterarnas arbete utgår från en specifik logik, vilken baseras på inomorganisatoriska element i form av regler, normer och kulturella föreställningar. I samverkansprocesser förenas socialsekreterarens logik med andra professionslogiker i syfte att bättre kunna bistå klienter med ett fullgott stöd. Inom verksamhetsområdet, det organisatoriska fältet, står de olika aktörerna i förbindelse med varandra. Utfallet av en professions agerande kommer oundvikligen påverka de andra aktörerna inom fältet, varpå samverkan framhålls som nödvändigt för att minimera risken att

klinter “skeppas vidare”, vilket leder till ökade kostnader för samhället i stort. Vidare är det i samverkansprocesser av stor vikt att följa klientens mål snarare än individuella professionellas föreställningar om en eftersträvanvärd målsättning. Likt tidigare forskning visar vår empiri på att samverkansprocesser kan komma att medföra konsekvenser för den enskilde i form av att dennes målsättning inte uppmärksammas i önskvärd utsträckning. Risken är stor att klientens målsättning “tappas bort” i ett hav av olika intressen. Vidare riskeras den enskildes önskemål inte sällan att komma att nedprioriteras till följd av att övriga aktörer, såsom socialtjänsten, arbetsförmedlingen och försäkringskassan, nått enighet kring vilka insatser som bäst svarar upp mot dennes behov. I våra resultat aktualiseras också förhållandet mellan ansvarsfördelning och klientens målsättning. Medan de samverkande aktörerna uppehåller sig vid att argumentera kring vem som ska ta ansvar för klienten riskerar den person som står i fokus för engagemanget att glömmas bort. Vidare visar våra resultat att oklarhet kring ansvarsfördelningen i samverkansprocessen kan resultera i förvirring hos klienten. Socialsekreteraren kan drabbas av rollförvirring då det råder oklarhet kring samverkan, och vad som avses med denna, vilket leder till att innebörden av att samverka ter sig än mer otydlig för klienten. Härmed fallerar syftet med samverkan; att underlätta klientens situation.

8. Avslutande diskussion

Socialsekreterarnas upplevelser kring samverkan är tvetydig. Samtidigt som socialsekreterarna tycker att samverkan är viktigt och behövs framhåller de att den inte alltid fungerar. Hur socialsekreterarna ser på samverkan och beskriver samverkan är också något vi funnit som intressant och givande. Det vi tycker oss se är att man kan prata om samverkan utifrån teorin, men också utifrån praktiken. Samverkan utifrån teorin ses nästan alltid som positiv, medan samverkan utifrån praktiken mer sällan upplevs som positiv. Socialsekreterarna berör samverkan dagligen i sitt arbete, men vår upplevelse är att dessa dagliga samverkansprocesser inte är något som socialsekreterarna benämner som samverkan, utan snarare något som de kopplar till samverkan när vi i vår studie ställt frågor om det. Detta tror vi kan bero på att det egentligen inte pratas så mycket om samverkan i socialsekreterarnas arbetsmiljö, däremot är de medvetna om att samverkan existerar, men att den har blivit något distanserad till lagtext och riktlinjer. För den enskilde socialsekreteraren är samverkansprocesser mer ett försök, en ambition för att få till en fungerande och gynnsam verksamhet. Samverkans huvudsakliga syfte är tillgodose en bättre vård eller stöd för klienten, men diskrepansen mellan teori och praktik är uppenbar. Vi kan inte se att det råder konsensus kring att klientens vård/stöd nödvändigtvis blir bättre eller lättare med hjälp av samverkan. Våra intervjupersoner säger att det finns fördelar med samverkan, men dess nackdelar är hela tiden centrala. Enligt vår studie och tidigare forskning har människobehandlande organisationer och professioner en bit kvar tills en fullgod samverkan är verklighet. Ett förslag till vidare forskning skulle kunna utgöras av att närmare studera hur samverkan i praktiken skiljer sig från samverkan i teorin. Detta med motiveringen att vi i vår studie uppmärksammat att socialsekreterarna huvudsakligen beskriver samverkans fördelar utifrån samverkans teoretiska förankring och dess nackdelar utifrån dess faktiska utövande. Det skulle också vara intressant att göra en mer djupgående jämförelse mellan olika professioner i samverkansteam i syfte att se om deras upplevelse av att samverka skiljer sig åt. Vi har inom ramen för det vi avsett att undersöka valt att inte utveckla studie i denna riktning, vilket hade varit önskvärt. Vi vill hävda att samverkan i teorin är något ytterst nödvändigt men att den i

praktiken är väldigt svårt att tillämpa. Utifrån vår studie talar mycket för att samverkan resulterar i mer hinder än vad den är värdefull. Våra intervjupersoner ger sken av att när samverkan väl fungerar är det väldigt positivt, men ju mer vi satt oss in i samverkan och dess egentliga betydelse utifrån teori och tidigare forskning, tycker vi se en skepticism till “dagens” faktiska samverkan. Vi vill inte bortse från det faktum att det fortfarande finns fördelar med samverkan, förutsatt att den fungerar, dock tycks samverkansprocesser i många fall motverka sitt eget syfte. Avslutningsvis vill vi därför belysa samverkan i ljuset av dess svårigheter och hinder där såväl förutsättningar som konsekvenser vittnar om att en fungerande samverkan kommit att bli något av en utopi.

Referenslista

- Backman, Ylva, Teodor Gardelli, Viktor Gardelli & Anders Persson (2012) *Vetenskapligt Tankeverktyg*. Lund: Studentlitteratur AB
- Braun, Virginia & Victoria Clarke (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2): 77-101.
- Dunér, Anna & Maria Wolmesjö (2015) Interprofessional collaboration in Swedish health and social care from a care manager's perspective. *European Journal of Social Work* 18:3, 354-369
- Eriksson-Zetterquist, Ulla (2009) *Institutionell teori – idéer, moden, förändring*. Malmö: Liber AB.
- Grape, Ove (2015) Samverkan inom och mellan människobehandlande organisationer. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer – Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Hall, Pippa (2005) Interprofessional teamwork: Professional cultures as barriers. *Journal of Interprofessional Care* 19:sup1, 188-196
- Hollertz, Katarina (2015) Unga arbetslösa - om en förgivettagen praktik I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer – Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Hörnemalm, Johan (2008) "Samverkan är ett magiskt ord" - *Motstridiga ambitioner och ideal i nätverksorganisering*. Luleå
- Johansson, Staffan (2015) Policyimplementering - att förändra verksamheten i människobehandlande organisationer. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer – Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (2015) Inledning. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer – Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

- Levin, Claes (2017) *Det sociala ansvarets organisering – Social barnavård mellan byråkrati och solidaritet*. Lund: Studentlitteratur AB
- Matthew, David & Carole D. Sutton (2016) *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Nygren, Lennart (2012) Risken finns, finns nyttan? Etikprövningsnämnderna och den kvalitativa forskningen. I: Kalman, Hildur & Veronica Lövgren *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.
- Payne, Malcolm (2005) *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm. Natur och kultur
- Ponnert, Lina & Kerstin Svensson (2015) Standardisering som lösning. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer – Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Socialstyrelsen (2008) *Samverkan i re/habilitering – en vägledning*.
- Socialstyrelsen (2013) *Handbok för ekonomiskt bistånd*. Stockholm
<https://www.socialstyrelsen.se/ekonomisktbistand> Hämtad senast: 2018-12-04
- Socialtjänstlag (2001:453)
<https://lagen.nu/2001:453> Hämtad senast: 2018-12-04
- Svenning, Conny (2003): *Metodboken*. Eslöv: Lorentz förlag.
- Thurén, Torsten (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber AB.
- Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Wikström, Ewa & Johanna Andersson (2014) Constructing accountability in inter-organisational collaboration - The implications of a narrow performance-based focus. *Journal of Health Organization and Management* Vol. 28 No. 5 pp. 619-634
- Åsberg, Rodney (2001) *Ontologi, epistemologi och metodologi*. Göteborgs universitet.

Bilaga 1. Informationsbrev till respondenter



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hej!

Vi är två socionomstudenter vid Göteborgs universitet som under höstterminen 2018 skriver C-uppsats, ett vetenskapligt arbete förankrat i socionomprogrammets sjätte termin.

Syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever samverkansprocesser med andra organisationer och professioner samt hur dessa processer påverkar socialsekreterare i deras yrkesutövande.

Vi avser att låta intervjuer med socialsekreterare utgöra underlag för vår Uppsats och vi kommer i respektive intervju och under vårt fortsatta uppsatsskrivande beakta Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Detta innebär i korthet att:

- intervjupersonens deltagande är frivilligt, vilket innebär att du som deltagare kan avbryta din medverkan när som helst innan uppsatsens inlämningsdatum 25-11-2018. Om du önskar avbryta din medverkan ska Sebastian Larsson eller Hanna Westberg kontaktas (se kontaktuppgifter nedan). Du kan även välja att inte besvara enskilda frågor som ställs under intervjun.
- vi kommer att avidentifiera samtliga intervjupersoner samt berörd verksamhet i vår studie. Du som deltagare ska känna dig trygg i att den

information du lämnat anonymiseras och att obehöriga ej kommer att få tillgång till det insamlade intervjumaterialet.

- intervjumaterialet kommer endast att användas som underlag till vår uppsats, det kommer inte att lånas ut eller användas i andra syften.

Beräknad tid för varje intervju är 1 till 1,5 timme. Tid och plats för intervjuerna bestäms i samråd med respektive deltagare. Intervjun kommer att genomföras av Sebastian Larsson och Hanna Westberg.

Intervjun kommer med din tillåtelse att spelas in, då detta underlättar vårt analysarbete samt säkerställer att dina svar kan återges på ett så korrekt sätt som möjligt. Vi kommer själva att transkribera intervjumaterialet. Efter uppsatsen har godkänts kommer alla inspelningar och transkriberingar att förstöras.

Vi är tacksamma för din medverkan i studien och hoppas att du finner ämnet intressant. En förhoppning från vår sida är att deltagande i studien också blir givande för dig som informant. När studien är färdigställd får du som medverkat ta del av den slutliga uppsatsen om intresse finns.

Du är välkomna att kontakta oss via mail om du har några frågor och/eller önskar kompletterande upplysningar. Du kan nå oss på följande e-postadresser:

Sebastian Larsson: xxxxxxxxxxxxxx

Tel: xxxxxxxxxxx

Hanna Westberg: xxxxxxxxxxxxxx

Tel: xxxxxxxxxxx

Med vänliga hälsningar,

Sebastian Larsson & Hanna Westberg

Bilaga 2. Intervjuguide

Allmänt

Hur länge har du arbetat här?

Hur kommer det sig att du valt att arbeta inom socialtjänsten?

Vad tycker du är viktigt att ha kunskap/färdighet om/i, i ditt arbete?

Myndigheter uppbyggnad

-Hur ser du på socialtjänsten som organisation?

-Tycker du att socialtjänsten som organisation är bra uppbyggd? Om ja/nej - på vilket sätt?

Samverkan

Synen på samverkan:

-Vilka andra myndigheter samverkar ni med på arbetsplatsen?

-Hur ser samverkan med andra myndigheter ut?

Samverkan i dagsläget:

-Hur fungerar samverkan på arbetsplatsen?

-Skapar samverkan oklarhet kring olika ansvarsområden? Om ja/nej - på vilket sätt?

-Är det enligt rutiner/riktlinjer självklart att samverka? Om ja - Kring vad? Om nej - utveckla

-Hur tycker du att rutiner/riktlinjer hjälper dig i ditt arbete?

-Hur upplever du direktiven kring samverkan?

-Finns det någon oklarhet i vad som avses med samverkan?

-Hur hanteras eventuella oklarheter kring samverkan?

-Vilka samverkanskrav finns det?

-Vilka skyldigheter har de anställda avseende samverkan?

-Vad finns det enligt dig för nackdelar med samverkan?

-Vad finns det enligt dig för fördelar med samverkan?

- Vad är det som bidrar till en god samverkan enligt dig?
- Hur kan samverkan utgöra ett hinder/skapa problem?
- Är de myndigheter ni samverkar med tillmötesgående i samverkansprocesser?
Om ja/nej - utveckla
- Hur ser du på enheters ökade specialisering?
- Vad har denna specialisering för påverkan på samverkansprocesser?

- Har synen på samverkan förändrats under den tid du arbetat här? Om ja - hur?
Om nej - utveckla
- Anser du att verksamheten är i behov av någon förändring/åtgärd avseende samverkan?

Samverkan - klient:

- Hur fångas klientens målsättning upp i samverkansprocesser?
- Hur upplever du att klienter påverkas av att olika instanser samverkar?
- Hur tror du samverkan kan hjälpa klienter i deras målsättningar?
- Vilka blir konsekvenserna för klienterna i samverkansprocesser?
- Hur tror du att klienterna själva upplever samverkansprocesser?