



MALMÖ HÖGSKOLA
FAKULTETEN FÖR
HÄLSA OCH SAMHÄLLE

ORGANISATIONER I FÖRÄNDRING

-EN JÄMFÖRELSE AV SOCIALT ARBETE MELLAN EN
OFFENTLIG OCH EN PRIVAT VERKSAMHET

FILIP BORGSTRÖM

NIKLAS ASSARSSON



MALMÖ HÖGSKOLA
FAKULTETEN FÖR
HÄLSA OCH SAMHÄLLE

ORGANIZATIONS IN CHANGE

-A COMPARISON OF SOCIAL WORK BETWEEN A
PUBLIC AND A PRIVATE BUSINESS

FILIP BORGSTRÖM

NIKLAS ASSARSSON

ABSTRACT

This study consists of a comparison between a public and a private organization that works with people with mental unhealth. The first organization is an authority that conducts investigations to determine if their clients are qualified to receive some sort of help in their daily lives as a part of the Swedish welfare system. The private organization works with offering different kinds of daily activities for people with mental unhealth as a work-training program or to help them create a daily routine in their lives. Our purpose with this paper is to compare the work of the two different organizations based on their organizational framework to see what similarities and differences there are in their work and their chosen approach in meetings with their clients. Our chosen method is that of semi-structured qualitative interviews with three different employees in each organization. The result of our research shows that the employees of both organizations are quite free in their practical work even though they have some laws and rules that governs their work. All the employees we interviewed had quite a similar view of their clients and agreed on most of the different tools that is important to use in meetings with their clients. Furthermore our analysis showed that both organisations are highly influenced by the cultural view on organisational theories. This means that the clients and the employees are socialized into a certain way of working together in the daily work. The work is a group effort and it is important that everyone involved in the work have a saying in how the work is supposed to be done. Finally we conclude that our chosen research-area is quite new and there is not much previous research done on the subject. The evolution of social work and the privatisation of the Swedish welfare is a work in progress, and the purpose of this paper is to help future socialworkers understand this evolution and possibly inspire people to continue our research.

Keywords: Social work, Organizational framework, Similarities, differences, public, private and mental unhealth.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
1.1 Problemformulering	1
1.2 Syfte och frågeställningar	2
1.3 Disposition	2
2. BAKGRUND	3
3. METOD	3
3.1 Material	4
3.2 Intervjuteknik	4
3.3 Tolkning av material	5
3.4 Etiska överväganden	5
3.5 Presentation av intervjupersoner	6
3.6 Arbetsfördelning	7
4. TIDIGARE FORSKNING	7
4.1 Forskning om organisationen	8
4.2 Forskning om bemötande	9
4.3 Sammanfattning	10
5. TEORI	10
5.1 Organisationsteoretiska perspektiv	10
6. RESULTAT	12
6.1 Presentation av undersökta verksamheter	12
6.2 Ramarna för arbetet	13
6.3 Fortbildning och stöd från organisationen	19
6.4 Vad är ett bra och ett dåligt bemötande	23
7. SLUTSATSER	28
7.1 Vilka likheter och skillnader finns det mellan de två verksamheterna i sättet att arbeta på organisatorisk nivå?	29
7.2 Vilka likheter och skillnader finns det mellan de två verksamheterna i bemötandet av klienter?	30
8. DISKUSSION	30
8.1 Metoddiskussion	30
8.2 Avslutande diskussion	31
REFERENSER	33

1. INLEDNING

I dagens samhälle bedrivs socialt arbete i allt större utsträckning inom både den privata och offentliga sektorn. Det arbete som förr varit begränsat till att ha kommunen eller staten som huvudman drivs idag av flera verksamheter inom den privata sektorn enligt Jordahl och Öhrvall i kapitlet *Nationella reformer och lokala initiativ*, som är taget från antologin *Välfärdstjänster i privat regi: Framväxt och drivkrafter* (2013). Ett område där det går att se denna förändring är omvårdnad av människor med psykisk ohälsa där privata och ideella verksamheter fått en större betydelse. Vi har valt att koncentrera oss på hur förändringen påverkat arbetet med psykisk ohälsa, med fokus på hur de organisatoriska ramarna påverkat arbetet. De teorier som ligger bakom de organisatoriska ramarna har traditionellt skiljt sig åt mellan den privata och offentliga sektorn då företag som är verksamma inom den privata sektorn fokuserar mer på management och en konkurrensdriven verksamhet än organisationer som tillhör den offentliga sektorn (Hall 2012). Denna uppsats kommer handla om hur olika organisationsteorier påverkar socialt arbete och vi kommer göra en jämförelse mellan en offentlig och icke-offentlig organisation är det relevant att förstå hur socialt arbete har förändrats genom åren för att slutligen forma arbetet så som det ser ut idag. Det är av intresse att se hur det sociala arbetet har påverkats för att få en bättre förståelse av hur det ser ut idag samt eventuellt kunna förutse hur arbetet kommer se ut i framtiden. Målet med denna uppsats är att belysa de skillnader och likheter som finns mellan kommunbaserat och privatbaserat arbete för en djupare förståelse av modernt socialt arbete.

Eftersom vi båda har haft vår verksamhetsförlagda utbildning (härefter VFU) på arbetsplatser med anknytning till psykisk ohälsa, en av oss inom en icke-offentlig social daglig verksamhet och den andra hos en biståndshandläggare med inriktning på socialpsykiatri, tyckte vi det vore intressant att se vilka skillnader och likheter det finns mellan dessa verksamheter. Efter vår VFU har vi även fått ett intresse av att undersöka bemötandet mot psykiskt funktionsnedsatta. Vi har därför valt att lägga fokus på socialarbetarnas roll i att skapa en god kontakt med personer med psykisk ohälsa, då detta kan vara till stor nytta för framtida socialt arbete. En annan anledning till att vi har valt detta forskningsintresse är för att vi har varit på väldigt olika praktikplatser och finner det därför intressant att se socialt arbete med personer med psykisk ohälsa ur den andres perspektiv. För vår del är vi framförallt intresserade av arbete med människor som lider av psykisk ohälsa och vi vill bland annat undersöka hur de organisatoriska ramarna påverkar det sociala arbetet, samt hur synen på bemötandet gentemot människor med psykisk ohälsa skiljer sig mellan de olika delarna av socialt arbete. Vi vill även undersöka hur skillnader och likheter mellan offentliga och icke-offentliga verksamheter påverkar arbetet med dessa människor.

1.1 Problemformulering

Ökningen av socialt arbete som bedrivs av frivilliga eller icke-offentliga organisationer, innebär en förändrad syn på arbetet och det är vårt mål att belysa de likheter och skillnader som finns mellan de offentliga och icke-offentliga organisationerna. Vi har valt att fokusera på hur de organisatoriska ramarna som finns för de olika verksamheterna påverkar deras arbete med människor. Människobemötande är en grundläggande del av socialt arbete och till stor del det som lägger grunden för att det ska fungera. I dagens samhälle sköts mycket av det sociala arbetet av ideella organisationer. Detta har inneburit en annan typ av organisering av de olika verksamheterna. Det är viktigt att kommande socialarbetare känner till den förändring och anpassar sitt arbete därefter, vilket är en av anledningarna till att vi valt att göra denna studie. Det är vår förhoppning att kunna belysa vilken förändring denna utveckling inneburit för att förbättra framtida socialarbetares förutsättningar till att göra ett bra jobb. Det är vår tanke att i denna studie undersöka och förstå hur denna uppdelning har påverkat synen på bemötande.

1.2 Syfte och frågeställningar

I detta avsnitt kommer vi redogöra för vårt syfte med studien samt vilka frågeställningar vi har för att besvara detta syfte.

Vårt syfte är att undersöka vilka likheter och skillnader det finns mellan offentliga och icke-offentliga organisationer som arbetar med människor med psykisk ohälsa.

För att besvara detta syfte har vi följande frågeställningar.

- ≡ Vilka likheter och skillnader finns det mellan de två verksamheterna i sättet att arbeta på organisatorisk nivå?
- ≡ Vilka likheter och skillnader finns det mellan de två verksamheterna i bemötandet av klienter?

Den första av våra frågeställningar kommer handla mer om likheter och skillnader som har med organisationen att göra. Exempel är vilka riktlinjer som styr de anställda, vilka krav som finns från organisationen om vilka de anställda ska arbeta med samt vilket stöd organisationen ger de anställda i arbetet med människor med psykisk ohälsa. Denna frågeställning har därmed fokus på en större, mer generell nivå. Vår andra frågeställning handlar däremot mer om likheter och skillnader i själva arbetet med individerna, eller klienterna. Exempelvis går vi här in mer på vad de anställda anser vara ett bra bemötande. Avslutningsvis kommer vi föra en gemensam diskussion om vad detta har för inverkan på socialt arbete.

1.3 Disposition

Vi har nu presenterat syftet med denna studie samt vilka frågeställningar vi har för att besvara vårt syfte. Nedan kommer vi presentera bakgrunden, d.v.s det som har lett upp till hur det ser ut idag inom det forskningsområde vi har valt att studera. Vi kommer sedan att presentera vår valda metod samt berätta om det material vi grundar studien på. Efter detta kommer vi redogöra för relevant tidigare forskning som vi sedan kommer använda oss av i vår analys. I denna del har vi valt att dela upp forskningen i två delar, den forskning som behandlar organisationsförändringar och den som behandlar ämnet bemötande. I stycket som kommer efter detta kommer vi att presentera den organisationsteori vi kommer använda oss av i denna studie. Efter detta kommer vi gå in på vårt resultat av studien. I denna del har vi valt att föra en gemensam resultatredovisning och analys, detta för att undvika att behöva upprepa sig samt för att få en tydligare röd tråd genom studien. Denna del har vi även delat upp i tre teman, ett tema som behandlar ramarna för arbetet inom organisationerna, ett som handlar om stöd de anställda får av organisationen och ett som handlar om bemötandet av klienter inom organisationerna. Inom varje av dessa delar kommer vi först presentera vårt resultat och sedan analysera detta utifrån tidigare forskning, teorier samt egna reflektioner. I följande stycke kommer vi sedan att göra en sammanfattning där vi går igenom de slutsatser vi dragit. Slutligen kommer vi analysera detta resultat utifrån vår metod samt föra en avslutande diskussion.

2. BAKGRUND

Vi kommer i detta stycke berätta lite om den förändring som skett inom socialt arbete och som lagt grunden till vårt valda forskningsområde.

Den moderna socialtjänsten har på grund av ett antal olika faktorer genomgått stora förändringar på senare år. Den största skillnaden är att det är betydligt fler privata aktörer som står för den svenska välfärden (Jordahl och Öhrvall, från kapitlet *Nationella reformer och lokala initiativ* ur antologin *Välfärdstjänster i privat regi: Framväxt och drivkrafter*, 2013). I Socialstyrelsens rapport från 2005 skriver Lars Svedberg att förändringarna till viss del kan ha sina rötter i den svenska folkrörelsetraditionen men även vara en effekt av den välfärdsmodell som utvecklats i Sverige och övriga skandinaviska länder, vilken främjar frivilligbaserat socialt arbete (Socialstyrelsen, 2005). Det har sin början i samband med Socialstyrelsens skapande av SoFri, Sekretariatet för frivilligt socialt arbete och organisationsbidrag, vilket öppnade upp dörrarna för de privata aktörerna. Den andra stora anledningen är den socialpolitik med fokus på kostnadseffektivitet som blivit central för de flesta välfärdsorganisationerna. Här kommer ett organisationsteoretiskt tänkande in i bilden tillsammans med teorier om managementbyråkrati, exempelvis New Public Management. Som vi nämner i vår inledning och problemformulering är det delvis denna förändring som lett till vårt val av studie. Genom att flytta över delar av socialtjänsten på privata och ideella organisationer skapas det en konkurrensdriven välfärd som samtidigt frångår delar av den kommunala styrning som finns för verksamheterna och det skapas därmed en annan dynamik inom organisationen. Denna typ av organisationer har ofta en annan organisationsteoretisk grund än de kommunala och arbetar därmed ibland på ett annat sätt (Hall, Managementbyråkrati, 2012).

Svedberg och Wijkström (Socialstyrelsen, 2005) menar att en förklaring till att dessa icke-offentliga organisationer skapats för att komplettera och ersätta statligt och kommunalt styrda verksamheter som inte till fullo lyckats möta det behov som finns hos befolkningen. Ett exempel där detta har skett är inom missbrukarvård men även ett område som är högst relevant för vår studie, nämligen vård och stöd till människor med psykisk ohälsa. Författarna (2005) skriver att de i en undersökning som mätte befolkningens kontakt med frivilliga sociala organisationer fann att nästan 12 % av de som medverkade i studien mottagit insatser eller stöd från någon frivillig organisation. Elinder och Jordahl skriver i sitt kapitel *Kommunpolitikens beslut och brukarnas val*, från antologin *Välfärdstjänster i privat regi: Framväxt och drivkrafter* (2013) att kommuner i allt större utsträckning köper in välfärdstjänster från privata aktörer. Statistik från Statistiska Central Byrån (SCB) visar att cirka 35 % av de välfärdstjänster kommunerna erbjuder kommer från privata vinstdrivande och icke-vinstdrivande organisationer. Viktigt att påpeka från dessa siffror är att de visar andelen icke-offentliga aktörer inom hela välfärden och därmed inte bara vård och stöd för människor med psykisk ohälsa. Några sådana siffror har vi inte funnit.

3. METOD

I detta avsnitt kommer vi att presentera vår valda metod samt redogöra för vår arbetsfördelning har sett ut. Vi kommer även redogöra för vilket material vi kommer att använda som hjälp till att besvara vårt syfte, samt hur denna har bearbetats.

Vi har i denna studie valt att använda oss av den kvalitativa metoden. Denna metod innebär att det görs en djupanalys av den insamlade empirin. Ett syfte med den kvalitativa metoden är att identifiera och klassificera olika företeelser inom respektive forskningsfält. Den kvalitativa studien är enligt Aspers (2011) bäst lämpad för studier med ett stort informationsflöde, oftast baserat på intervjuer, då det ger goda möjligheter att vara flexibel i sin bearbetning av materialet. Vi har valt att använda oss av den kvalitativa metoden eftersom att vi vill göra en studie baserad på våra intervjupersoners personliga uppfattningar av sina

organisationer. Därför är den kvalitativa metoden passande eftersom att den ger oss möjligheten till ett brett material där vi kan föra en djup jämförande analys av de två verksamheter vi kommer att undersöka i denna studie.

I vår kvalitativa metod är vi influerade av det induktiva förhållningssättet. Det induktiva förhållningssättet innebär att vi samlar kunskap om ämnet vilket vi sedan analyserar och använder oss av för att skapa en generell uppfattning om ämnet som vi sedan redogör för. Det induktiva förhållningssättet bygger på att man går in med en "clean slate" i intervjuerna, vilket vi anser vara viktigt då vi vill undvika att våra egna erfarenheter färgar undersökningen. Eftersom vår förhoppning är att det ska vara möjligt för framtida socialarbetare att använda sig av det som kommer fram i vår undersökning för att förbättra sitt eget arbete är det viktigt för oss att den bild vi skapar blir så heltäckande som möjligt (Zikmund, 2000).

En annan orsak till varför vi väljer att använda oss av den induktiva metoden är för att den passar väldigt bra tillsammans med den semi-strukturerade intervjumetoden och med våra frågeställningar. Eftersom det som kommer att framgå av våra intervjuer är informanternas personliga åsikt är det lätt att bygga vidare och utveckla de svar vi får genom att det blir en tvåvägs-kommunikation mellan oss och de vi intervjuar. Detta hade varit svårare om vi använt en metod som byggde på våra förutfattade meningar och inte var lika öppen för de svar vi kan tänkas få på våra frågor.

3.1 Material

Mätinstrumentet i denna studie kommer därför att vara de intervjuer med frågor som kommer att ställas till informanterna. Intervjusvaren på de frågor som ställs blir således ett mätresultat. Intervjuerna blir sedan transkriberade och bearbetade enligt vår valda metod. Anledningen till att vi väljer att använda denna metod är för att genom informanterna få en detaljerad bild och personliga professionella uppfattningar kring området. För att besvara de frågeställningar som vi utgår från behöver vi få en bred kunskapsbas så att vi kan göra en grundlig analys. Vi väljer även att använda oss av denna metod då vi inte har någon förkunskap kring våra frågeställningar utan vill undersöka hur det ser ut på de olika arbetsplatserna. En annan anledning till varför vi valt att använda oss av kvalitativ metod är att vi har valt frågeställningar som bygger på hur våra informanter upplever situationen. Eftersom upplevelser är individuella kräver det att man gör en djupare analys av resultatet vilket är en av de stora styrkorna med en kvalitativ analys. Det går även hand i hand med vår önskan att få bredast möjliga bild av hur synen på bemötandet är på de olika arbetsplatserna vilket är ytterligare en anledning till varför vi valde kvalitativ metod. En nackdel som finns med den metoden är att man får ett begränsat utbud av informanter, men då vår frågeställning inte bygger på att försöka hitta något kausalt samband eller liknande för att förklara den påverkar det inte kvaliteten på vår undersökning.

3.2 Intervjuteknik

Vid insamlandet av vår empiri har vi använt oss av en semistrukturerad intervjuteknik där vi skickat frågor till våra informanter före intervjutillfället. Dessa frågor samt eventuella följdfrågor har vi sedan använt oss av för att få fram vårt material.

Metodikförfattaren och professorn Colin Robson (2011) redogör för semi-strukturerade intervjuer, vilket innebär en utgångspunkt från en förbestämd "guide" med vissa tema att gå in på under intervjuerna. Till det semi-strukturerade intervjuerna ingår eventuella följdfrågor som kan tas upp efter hand som intervjuerna pågår för att få öppnare svar, vilket vi uppfattar som en fördel då intervjuerna får en mer innehållsrik karaktär och speglar informanternas kunskap på ett mer ingående sätt. Därför avser vi använda oss av denna metod. Den semi-strukturerade intervjutekniken är även bra i vår studie eftersom att vi kommer att intervju

professionella med mycket kunskap. De öppna frågor och följdfrågor vi kommer att ställa våra informanter kommer förhoppningsvis göra att vi får ett extensivt material varpå vi kan göra en bra analys för att besvara syftet med studien.

En annan viktig aspekt att förhålla sig till när man bedriver forskning är etik.

I intervjuerna ska vi förhålla oss etiskt till de vi intervjuar, detta betyder att vi kommer aidentifiera våra intervjupersoner. De behöver heller inte svara på frågor eller delfrågor om de inte upplever att de själva vill. De kommer även få avbryta sin medverkan när de vill före eller under intervjun (Robson 2011). Swärd och Andersson (2008) skriver om de asymmetriska mötena som intervjuer som princip är. Den ena bestämmer utformningen av svaren genom vilka frågor som ställs. Därför ska vi försöka hålla oss till så öppna frågor och låta följdfrågor ställas efterhand som de uppkommer. Vi strävar efter att förhålla oss till den intervjuades perspektiv och eftersom att dennes uppfattning av situationen är anledningen och förutsättning till själva intervjun.

De intervjuer vi gör kommer med informanternas medgivande att spelas in för att sedan kunna transkriberas. Detta gör vi för att underlätta bearbetningen av materialet då vi får möjlighet att rådgöra inspelningen om det skulle uppstå något frågetecken kring vad som sagts i en intervju. Inspelningarna kommer endast vara tillgängliga för oss och kommer att raderas efter avslutandet av arbetet med denna uppsats, för att försäkra att våra informanter förblir anonyma. Vi kommer även använda oss av stödanteckningar under intervjuerna som ett komplement till inspelningen för att ytterligare underlätta bearbetningen.

3.3 Tolkning av material

Vi kommer arbeta både med öppen kodning och med tematiserade helheter av intervjuerna. Den öppna kodningen beskriver Robson (2011) som att sätta etikett på mindre stycken som man analyserar, vad de säger och vad de menar. Tematisering innebär att man innan intervjun kartlägger vad, hur och varför man gör undersökningen och formulerar frågorna därefter (Kvale & Brinkman 2009).

I Real World Research (Robson 2011) redogörs för fördelarna med tematisering och kodning- och kategorisering. Fördelar med tematisering är att den är flexibel till sin art och kan appliceras på de flesta former av data. I jämförelse med andra kvalitativa forskningsmetoder är det en effektiv metod att lära sig att använda. Metoden fungerar på ett bra sätt även då forskaren inte har någon tidigare erfarenhet av området. På en sammanfattande nivå blir dessutom resultaten överskådliga i bredare front då forskaren ska vidarebefordra materialet till andra. Metoden ger bra medel för att sammanfatta nyckeldragen och huvudmomenten det presenterade materialet.

3.4 Etiska överväganden

I en akademisk uppsats inom socialt arbete är det mycket viktigt att ha med etiska överväganden i bakhuvudet. Detta var en stor del i beslutsfattandet kring vilken typ av undersökning vi ville göra. En grundprincip för ett examensarbete är att inte intervju personer som är mitt i en pågående behandling. Även om de personer vi intervjuar kommer vara anonyma i undersökningen ville vi inte riskera att de skulle ta illa upp av det som framkommer i undersökning valde vi att inte intervju någon inom gruppen klienter/brukare, utan fokuserade istället på de som har en professionell yrkesroll inom socialt arbete. Dessa intervjuas i sin professionella roll som socialarbetare och inte rollen som sig själv i sin personliga roll, medan en klient bara är sig själv vilket riskerar att göra intervjun mer personlig.

För att göra en etiskt försvarbar undersökning har vi valt att koncentrera oss på de professioner som är aktiva inom socialt arbete. En anledning till varför vi valt att intervjua de professionella i verksamheterna är för att vi har som syfte att undersöka organisationerna på organisatorisk nivå. En annan anledning är att vi ansåg etiken vara mycket viktig varför vi valde att lägga fokus på de professionellas uppfattning och erfarenheter kring bemötande och inte de som lever med psykisk ohälsa själva.

En nackdel som finns med valet av våra informanter är att det endast är deras högst personliga åsikter och upplevelser som vi kommer bygga vårt material på. Detta är dock ett resultat av valet av frågeställning och var något vi fick ta ställning till när vi utformade den. I detta övervägande fann vi dock att det fanns ett behov av en sådan undersökning och de förtjänster som kan ges till framtida socialarbetare ansågs väga tyngre än de begränsningar den innebar, varför vi valde den frågeställningen till slut.

Vårt urval av informanter styrdes även till stor del av de kontakter vi lyckats knyta under vår VFU. Efter den delen av vår utbildning upptäckte vi att eftersom vi arbetat med liknande typ av "klienter" fast inom olika delar av socialtjänsten fann vi att vi hade ett intresse för att lära oss mer om varandras arbetsförhållanden. Vi lyckades båda etablera ett bra kontaktnät under vår VFU och hade därmed möjlighet till att få en varierad och ganska heltäckande samling källor till vår undersökning. Denna fördel vägde också in i beslutet, då en stor del av arbetet med en undersökning är att hitta personer som är villiga och har möjlighet att ställa upp på en intervju.

3.5 Presentation av intervjupersoner

Eftersom vi har valt att göra en jämförande studie har vi intervjuat personer som arbetar inom olika delar av socialt arbete, med fokus på arbete med människor med psykisk ohälsa. Vi har även försökt få en så stor bredd i våra intervjupersoner som möjligt. Vi har intervjuat tre personer som arbetar med myndighetsutövning på förvaltningen för vård och omsorg vilka härnäst kommer kallas för IM #1, IM #2 och IM #3 (IM = Intervjuperson Myndighet). Myndighetspersonerna arbetar som handläggare och har som uppgift att göra utredningar för olika biståndsansökningar vilket innefattar hembesök, kontakt med de olika verkställande verksamheterna (boendestöd, hemtjänst etc) samt dokumentation. Dessa fungerar lite som spindeln i nätet och sköter mycket av kontakten mellan klienten. IM #1 och #3 har ett par års erfarenhet av sitt arbete, medan IM #2 arbetat som handläggare i cirka 13 år. Vi har även intervjuat tre personer som jobbar inom en icke-offentlig daglig verksamhet för personer med psykisk ohälsa vilka vi kommer att kalla för IIOV #1, IIOV #2 och IIOV #3 (IIOV = Intervjuperson Icke-Offentlig verksamhet). Våra intervjupersoner på den icke-offentliga dagliga verksamheten har till uppgift att fungera som handledare för de olika delarna av verksamheten, engagera personerna som är där, samt allmänt vara en tillgång för de som tar del av verksamheten. Detta innefattar allt från att assistera vid kontakt med möjligheter till att hjälpa till att strukturera människors vardagsrutin. I dessa intervjupersoner har vi fått en väldig spridning i hur länge de arbetat på organisationen. IIOV #1 har arbetat där 1,5 år, IIOV #2 har arbetat där ett par månader och den sista intervjupersonen, IIOV #3 har arbetat inom organisationen i cirka 30 år. Spridningen i våra intervjupersoners erfarenhet av sina respektive organisationer har gett oss en bred kunskapsbas vilket vi ser som en stor fördel.

<i>Intervjuperson</i>	<i>Vår benämning</i>	<i>Arbetserfarenhet</i>
Intervjuperson Myndighet #1	IM #1	ca 2 år
Intervjuperson Myndighet #2	IM #2	ca 13 år

Intervjuperson Myndighet #3	IM #3	ca 2 år
Intervjuperson Icke-Offentlig verksamhet #1	IIOV #1	ca 1,5 år
Intervjuperson Icke-Offentlig verksamhet #2	IIOV #2	ca 3 månader
Intervjuperson Icke-Offentlig verksamhet #3	IIOV #3	ca 30 år

3.6 Arbetsfördelning

Eftersom att vi är två författare till denna studie ska vi här beskriva hur vi har fördelat arbetet med studien.

Vi har då valt att båda två arbeta samtidigt med varje avsnitt fast med olika delar. Detta har vi gjort genom att använda oss av Google Documents. Där kan man genom internet skriva i samma dokument som uppdateras och sparas i realtid. På detta sätt blir det enkelt att se vad den andre skriver och det blir samtidigt enkelt att dela upp arbetet. Vi har även valt att dela upp de olika avsnitten mellan varandra. Till exempel har Filip på tidigare forskning skrivit om forskning som behandlar bemötande, medan Niklas skrivit om forskning som handlar om organisationen. Ett annat exempel av detta är vid presentationen av de två verksamheterna på resultat-delen där Niklas skrivit om den ideella organisationen i vår studie, medan Filip skrivit om förvaltningen för Vård och Omsorg.

Under intervjuerna har vi delat upp arbetet på så sätt att Filip främst fokuserat på att vara den som intervjuar informanten och ställer våra frågor medan Niklas ansvarar för att ta de anteckningar vi kommer använda som komplement till ljudinspelningen. Båda två har visserligen möjlighet att påverka varandras arbete men den tydliga strukturen underlättar för att säkerställa att vi får den information vi vill ha för att svara på vår frågeställning.

För att sammanfatta det som står skrivet ovan menar vi att vi bidragit lika mycket i utförandet av denna studie.

4. TIDIGARE FORSKNING

I detta avsnitt kommer vi redogöra för tidigare forskning som gjorts i området. Denna forskning har som syfte att öka förståelsen för området samt, kommer att användas av oss i tolkningen av vår empiri. Här har vi valt att dela upp materialet i två delar, den forskning som handlar om bemötande och den forskning som handlar om organisationen av människobehandlande verksamheter. Denna indelning har vi gjort delvis på grund av att vi i sökandet efter tidigare forskning upptäckte att det inte fanns någon tidigare forskning som behandlade den frågeställning vi valt. Den forskning som fanns gällande bemötande av vår fokusgrupp handlade om professioner inom hälsa och omsorg istället för socialt arbete och var dessutom fokuserade på enskilda individers uppfattning om detta. Genom att dela upp forskningen på det sätt kan vi förklara och identifiera element i dessa två forskningsfält, vilket vi kommer använda i vår studie.

För att förstå vårt resultat och vår analys krävs det att man kunskap om båda dessa fält eftersom det ena fungerar som vårt analysmaterial och det andra som vårt verktyg för att synliggöra de likheter och skillnader som finns mellan de olika verksamheterna.

I sökandet efter tidigare forskning har vi använt Summon via Malmö högskolas bibliotek. Vi har även sökt på socialstyrelsens hemsida. Sökord som har varit aktuella är *bemötande*, *psykisk ohälsa*, *socialt arbetes utveckling*, *bemötande inom socialt arbete*.

4.1 Forskning om organisationen

I denna del av den tidigare forskningen kommer vi att presentera forskning som behandlar ämnet organisationsförändringar, det vill säga de teoretiska utgångspunkter som ligger till grunden för olika verksamheters utformning. Vi kommer att beskriva hur socialt arbete förändrats under det senaste decenniet.

4.1.1 Socialstyrelsen och den sociala ideella sektorn

I en lägesbeskrivning som publicerades av Socialstyrelsen år 2005 beskriver de hur socialt arbete utvecklats mot att baseras mer och mer på frivilliga organisationer. Lars Svedberg skriver i sitt kapitel att denna förändring till viss del kan bero på två olika saker. Den kan dels ha sina rötter i den svenska folkrörelsetraditionen och även vara en effekt av den välfärdsmodell som utvecklats i Sverige och övriga skandinaviska länder, vilken främjar frivilligbaserat socialt arbete. Från Socialstyrelsens sida har utvecklingen mot en ökning av frivilligbaserat socialt arbete sin början i skapandet av Sekretariatet för frivilligt socialt arbete och organisationsbidrag (SoFri), den 1 januari 2001. Sekretariatets uppgift var att fokusera på samverkan med frivilliga organisationer gällande bidragsfrågor samt att aktivt arbeta för att ta till vara på och utveckla den kunskap som fanns inom de organisationerna. Detta stärker den uppfattning vi har om att socialt arbete har utvecklats mot ett allt större fokus på frivillighetsbaserade organisationer.

I lägesbeskrivningen går författarna (Socialstyrelsen, 2005) även igenom de förutsättningar som finns för de frivilliga organisationerna och hur de kan tänkas utvecklas i framtiden. Många frivilliga organisationer har skapats för att komplettera eller ersätta statligt styrda verksamheter vilka inte lyckas tillfullo med att möta det behov som finns hos medborgarna. Ett exempel på detta kan vara missbrukarvård eller som i vårt fall vård och stöd till människor med psykisk ohälsa. Svedberg berättar att vid en undersökning gällande befolkningens kontakt med frivilliga sociala organisationer visade det sig att en stor del av befolkningen, närmre bestämt 12 procent, mottagit insatser eller stöd från någon frivillig organisation. Svedberg menar att en orsak till detta kan vara att de frivilliga organisationerna har en större kontinuitet, det vill säga de finns där när någon söker hjälp och ställer tid till deras förfogande. En annan faktor är att mycket av det stöd som erbjuds av de frivilliga organisationerna bygger på personlig erfarenhet av problemen hos de anställda på ett sätt som en statlig organisation inte kan erbjuda. Forskning visar även att dessa organisationer är förvånansvärt stabila och inte påverkas lika mycket av organisationsteoretiska förändringar vilka regelbundet orsakar förändringar i den statligt styrda verksamheten.

4.1.2 Välfärdstjänster i privat regi: Framväxt och drivkrafter

Matz Dahlberg och Heléne Lundqvist skriver även de om privatiseringen av den svenska välfärden i sitt kapitel *Politikers egenskaper och privatisering av välfärdstjänster* vilket finns med i antologin *Välfärdstjänster i privat regi: Framväxt och drivkrafter* (2013). Med hjälp av statistik från SCB undersöker de hur utvecklingen sett ut och vilka orsaker som ligger bakom den. I boken framgår det att det skett en förändring i det svenska välfärdssamhället, där kommunerna i allt större utsträckning köper in välfärdstjänsterna från privata aktörer. Statistiken visar att ca 35 % av de välfärdstjänster kommunerna erbjuder kommer från privata vinstdrivande och icke-vinstdrivande organisationer.

4.1.3 Sammanfattning

Vi har valt att använda denna forskning då den är relevant för att förstå den organisatoriska förändring som skett inom socialt arbete. Privata aktörer arbetar utefter andra förutsättningar än vad kommunens verksamhet gör, den förändring som skett inom socialt arbete innebär därmed en förändring i tänkandet kring verksamheternas organisering och kan ha lett till en förändrad teoretisk syn på denna.

I vårt sökande efter tidigare forskning har vi inte hittat någon forskning som behandlar just likheter och skillnader mellan offentliga organisationer som t.ex. myndigheter och icke-offentliga organisationer som t.ex. sociala dagliga verksamheter inom den delen av socialt arbete vi fokuserar på. Vi kan därför konstatera att detta är ett forskningsområde som fortfarande är under utveckling. Vårt resultat av denna studie blir därför än mer intressant.

4.2 Forskning om bemötande

I detta avsnitt av den tidigare forskningen kommer vi att redogöra för forskning som handlar om ämnet bemötande.

4.2.1 Familjemedlemmars upplevelse av bemötande

Ewertzon (2012) har i en avhandling skrivit om anhöriga till människor med psykisk ohälsa och deras upplevelser om bemötande och utanförskap i kontakt med psykiatri. Just hur anhöriga upplevt sig bli bemötta av professionella inom psykiatri står i avhandlingens fokus. Ewertzon skriver i studien att ett bemötande som präglas av tillgänglighet, uppriktighet och samarbete från de professionellas sida är viktigt för de anhöriga. Vidare menar han att de professionella behöver kunna se det unika i varje situation samt vara lyhörda för individuella behov. I sin analys fann Ewertzon att professionella även behöver sträva efter kontinuitet i sitt bemötande, eftersom detta är något som familjemedlemmarna, utöver de andra idealen, upplever som viktigt i mötet med den professionella.

Denna studie gjord av Ewertzon (2012) är högst relevant för vår egen studie, detta eftersom att den behandlar professionellas bemötande inom en människobehandlande verksamhet, psykiatri. Även om studien inte direkt handlar om professionellas bemötande av människor med psykisk ohälsa, utan snarare deras anhöriga, har studien ett värde för oss eftersom att den behandlar viktiga egenskaper som professionellas bemötande bör ha. Dessa egenskaper som beskrivits ovan kan vi sedan jämföra med den syn på bemötande vi funnit i vår egen studie.

4.2.2 Sjuksköterskans attityd och bemötande

Killick (2013) har i sitt examensarbete undersökt sjuksköterskans attityd och bemötande av patienter med psykisk ohälsa inom somatiken. I undersökningen studerades åtta artiklar av kvalitativ och kvantitativ design. Killick menar att negativa attityder från den professionellas sida styr förloppet av handlingar och avslöjar känslor i bemötandet med patienter. Detta kan leda till att kommunikationen brister då sjuksköterskan upplever det svårt att prata med patienter med psykisk ohälsa. I kontrast till detta menar författaren att kommunikation och en god dialog bidrar till att patienten känner sig väl bemött. En annan poäng författaren belyser är hur studenter hade större tendens till negativa attityder än färdigutbildade sjuksköterskor. Detta menar författaren är ett resultat av erfarenhet och kunskap vilket leder till en ökad yrkeskompetens och därmed ett bättre bemötande. Killick (a.a) skriver vidare att fortbildningen för sjuksköterskor inom ämnet psykisk ohälsa verkar bristfällig, samtidigt som intresset för vidare kunskap och utbildning är hög. Killicks poäng är här att bättre fortbildning i området skulle förbättra attityderna till psykisk ohälsa vilket skulle kunna innebära ett bättre bemötande av dessa människor.

Även om detta examensarbete av Killick (2013) om bemötande av patienter med psykisk ohälsa fokuserar på sjuksköterskan innehåller det ändå viktiga poänger som kan användas i vår studie. Detta eftersom att det finns flera viktiga likheter mellan socionomer och sjuksköterskor som gör att poängerna i Killicks (a.a) studie enkelt kan jämföras med vår egen. En sådan likhet är till exempel att både socionomer och sjuksköterskor är människobehandlande professioner. En annan likhet är att en bra relation mellan professionell/brukare och sjuksköterska/patient är viktig för det arbete som de både professionerna utför. Ett bra bemötande är nödvändigt för att denna goda relation ska fungera, vilket är en tredje likhet. Således ska det bli intressant att se om vi i vår studie kommer fram till liknande slutsatser som Killick (a.a).

4.3 Sammanfattning

För att sammanfatta varför denna forskning är relevant för vår studie kan vi skriva att förändringen från statliga och kommunala huvudmän till privata och ideella aktörer är intressant då vi har en tanke om att arbetet med klienter skiljer sig beroende på vem som är huvudman för organisationen. Detta eftersom att privata aktörer ofta arbetar efter andra förutsättningar än statliga och kommunala verksamheter. Eftersom vi undersöker två människobehandlande organisationer vars praktiska arbete innebär att möta människor i olika situationer och eftersom vi valt att koncentrera oss på arbetet med människor med psykisk ohälsa där bemötandet kan spela en avgörande roll i arbetet har vi tagit med forskning om detta med, då vi anser det vara relevant för vår undersökning.

5. TEORI

I detta avsnitt ska vi presentera de teorier vi tänkt använda i analysen av vårt material. Då vår studie bygger på ett organisationsteoretiskt synsätt på socialt arbete kommer vi först att ge en allmän förklaring om vad organisationsteori innebär och sedan beskriva två olika organisationsteorier eller perspektiv. Det första är ett instrumentellt perspektiv och det andra är ett kulturellt perspektiv.

5.1 Organisationsteoretiska perspektiv

Den del av organisationsteori vi valt att analysera utifrån handlar om synen på hur olika organisationer strukturerar sitt arbete (Christensen m.fl. 2012). Detta innefattar synen på de anställdas roll inom organisationen, hur arbetet struktureras och kontrolleras samt vem som står för granskningen av organisationen samt hur denna går till. Det innebär även att undersöka processen för hur mål sätts upp för verksamheten och vilka etiska grunder verksamheter arbetar utefter. Det är ett forskningsområde med fokus på att skapa fungerande och effektiva organisationer som uppnår sina mål på ett bra sätt.

Valet av organisationsteoretisk utgångspunkt inom olika verksamheter påverkar synen på människorna som arbetar inom organisationen, samt de människor verksamheten arbetar med (Christensen m.fl. 2012). Vi har av denna anledning valt att använda det som utgångspunkt för vår studie. Nedan följer en beskrivning av två olika synsätt på organisationer vilket kommer fungera som ett verktyg för vår analys av empirin, först det instrumentella perspektivet följt av en beskrivning av det kulturella perspektivet.

5.1.1 Det instrumentella perspektivet

Författarna Christensen, Laegreid, Roness och Rövik (Organisationsteori för offentlig sektor, 2012) skriver att offentliga organisationer är till för att utföra uppgifter på uppdrag av samhället. I detta perspektiv kan man därmed se offentliga organisationer som redskap eller instrument som ska uppnå vissa mål som anses viktiga i samhället. Som exempel tar

författarna (ibid) upp strävan efter att höja kvalitetsnivån i högre utbildning. Enligt detta perspektiv kommer detta till uttryck genom att offentliga organisationer och deras medlemmar handlar målrationellt i utförandet av uppgifterna, det är även viktigt att resultatet av handlingarna blir det önskade. Perspektivet lägger d.v.s stor vikt på handlingarnas konsekvenser i förhållande till de fastställda mål organisationen har. Instrumentaliteten i perspektivet kommer alltså i uttryck genom att medlemmarna värderar alternativ för att sedan göra viljestyrda val mellan dessa för att uppnå de effekter som är önskvärda.

Enligt det instrumentella perspektivet styrs organisationerna snarare än leds. Detta sker enligt författarna (ibid) genom att den politiska och administrativa ledningen och de anställda inom organisationerna handlar inom särskilda formella ramar som kanaliserar deras tankesätt och handlingar. Dessa ramar kan till exempel vara lagar, rutiner och praxis. Det är alltså ledningen som formar lagar, rutiner och praxis som sedan är till för att styra de organisationsanställda till att nå kollektiva mål. De anställda har i detta perspektiv specialiserade roller och funktioner, som olika instrument i en orkester. Detta innebär att organisationen lägger fokus på dessa funktioner och roller snarare än personen bakom arbetet. Genom att se de anställda som instrument för arbetet blir personerna själva mindre viktiga, utan fokus läggs på deras bidrag till organisationens verksamhet. Denna beskrivning passar är lätt att relatera till myndighetsutövning där personen som arbetar intar rollen som handläggare, vilket medför ett visst avstånd från individen bakom titeln.

5.1.2 Det kulturella perspektivet

Detta stycke handlar om det kulturella perspektivet och vi har även här använt boken *Organisationsteori för offentlig sektor*. Enligt författarna (2012) är det inte lika enkelt att finna specifika karaktärsdrag för organisationer som använder det kulturella perspektivet som utgångspunkt inom verksamheten, som det är för det instrumentella perspektivet. Inom det instrumentella perspektivet finns det lagar, regler, organisationsscheman och anställningsinstruktioner att förhålla sig till. Med en utgångspunkt i det kulturella perspektivet är synsättet snarare något som "sitter i väggarna" och som måste läras in genom socialisering på organisationen, vilket kommer med tiden. Organisationsmedlemmarna har enligt det kulturella perspektivet en sorts "moralisk ram" för vad som är lämpligt beteende (ibid). Inom detta perspektiv sätts även stort värde på gemensamma värderingar och det finns förutsättningar för en hög grad av ömsesidig tillit inom organisationen. Detta tänk går hand i hand med logiken som enligt författarna (ibid) genomsyrar det kulturella perspektivet. I detta perspektiv handlar man nämligen inte rationellt utifrån avvägning av för- och nackdelar, utifrån egenintresse eller utifrån möjliga konsekvenser av handlingen. Man handlar istället utifrån det som är kulturellt "lämpligt" beteende. Det som bestämmer vilken handlingen det blir i ett ärende är alltså styrt från situation till situation, efter vilken identitet organisationen har samt hur medlemmen och organisationen förväntas agera i ett sådant ärende. Detta kallar författarna (ibid) för matchning, d.v.s hur man kombinerar situation och identitet och kommer fram till en handling som är lämplig.

Enligt det kulturella perspektivet ligger fokus på ledning snarare än på styrning (ibid). Detta perspektiv på ledarskap präglas av en aktiv ledare som i större utsträckning nyttjar flexibla organisationsformer och personalens samt kundernas kompetens. Här ses alltså inte organisationsmedlemmarna som instrument med specifika roller utan som anställda individer med kunskaper och erfarenheter som kan nyttjas av organisationen.

Som tidigare nämnts kommer vi att använda ovanstående teorier i tolkningen av vår empiri. Vår tanke är att de verksamheter vi kommer att undersöka använder sig av ovanstående organisationsteorier för att styra verksamhetens upplägg. Genom att ställa dessa teorier mot

varandra i relation i ett praktiskt sammanhang, i detta fall arbete med människor med psykisk ohälsa, kommer vi att kunna jämföra våra valda verksamheter och förstå hur verksamhetens organisatoriska bakgrund påverkar deras arbete. På detta sätt är det vår förhoppning att kunna använda resultatet för att få en bättre förståelse för socialt arbete i praktiken, samt hur detta kan förbättras.

6. RESULTAT

I denna del kommer vi att presentera vårt empiriska material. Vi kommer börja med en kort presentation av de verksamheter vi valt att jämföra för att därefter presentera vår empiri. För att göra detta enkelt att följa har vi valt att strukturera upp texten genom att gå in på olika teman. Dessa teman har vi tagit fram genom att analysera våra intervjuer enligt den valda metoden som tidigare presenterats. De teman som vi nedan kommer att presentera beskriver likheter och skillnader som vi genom våra intervjuer funnit mellan den kommunala myndighet och icke-offentliga verksamhet som vi valt att undersöka. Utöver struktureringen i olika teman har vi valt att dela upp varje tema utifrån perspektivet från myndigheten samt från den icke-offentliga verksamheten. Vi kommer sedan beskriva de likheter och skillnader vi funnit mellan dessa, samt knyta detta till våra teorier och tidigare forskning.

6.1 Presentation av undersökta verksamheter

Nedan kommer vi presentera de två verksamheter vi har undersökt i denna studie. Vi kommer börja med myndigheten för att sedan fortsätta med beskrivningen av den icke-offentliga verksamheten.

6.1.1 Beskrivning av förvaltningen för Vård och Omsorg

Den ena verksamheten vi kommer undersöka är en förvaltning för Vård och Omsorg i Malmö stad. I Malmö stad finns fem stadsområden som alla har en egen förvaltning för Vård och Omsorg. Utredningsenheten är en av de avdelningar som finns på förvaltningar för Vård och Omsorg, det är även denna avdelning vi har valt att undersöka. På denna avdelning arbetar biståndshandläggare med handläggning av ärenden utifrån "Socialtjänstlagen" (SOL) och "Lagen om särskild Stöd och Service" (LSS). Vi kommer i denna studie att intervjua tre biståndshandläggare på en av de förvaltningar för Vård och Omsorg i Malmö stad. Två av dessa handläggare arbetar utifrån SOL med personer med psykisk ohälsa, missbruk och hemlöshet, den tredje arbetar utifrån LSS och ansvarar för ett par LSS-boenden med inriktning på personer med psykisk ohälsa. På Malmö stads hemsida kan man läsa följande citat:

"Malmöbor som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning inte kan klara sig själva ska erbjudas en trygg och säker omsorg och hemsjukvård. Om du behöver stöd och hjälp kontaktar du oss." (Malmö stad, 07-04-2014, kl 14.14)

Om man ska beskriva vad en biståndshandläggare gör kan man skriva att den som behöver stöd och hjälp på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning kontaktar biståndshandläggaren som hjälper personen att göra en ansökan. I dessa ärenden kan det gälla både psykiska och fysiska sjukdomar och funktionsnedsättningar. Biståndshandläggaren gör sedan hembesök hos personen och utreder då vilket behov personen har. Handläggaren fattar sedan beslut samt skriver utredning i ärendet (Malmö stad, 07-04-2014, kl 14.40; IM #1).

6.1.2 Beskrivning av daglig verksamhet med icke-offentlig styrning

För att våra informanter inte ska kunna identifieras har vi försökt att avidentifiera vilken organisation dessa personer arbetar på. Vi kommer därför göra en mer allmän beskrivning av

verksamhetens uppbyggnad och arbete då detta kan vara till hjälp för att förstå vilka organisatoriska ramar de har att förhålla sig till. Det är en icke-offentlig organisation som finns i hela världen. Verksamhetens arbetar med det friska hos varje individ och dess syfte är att skapa en mötesplats, samt att skapa sysselsättning för personer med psykisk ohälsa. Det finns även en ambition om att ge dessa människor en möjlighet att bryta sin isolering och få träffa människor som befinner sig i en liknande situation. Verksamheten har tretton anställda med varierande anställningsvillkor, både heltids- och deltidsanställningar. De anställda vi intervjuar har olika utbildningar i grunden, men arbetar idag gemensamt med socialt arbete på denna arbetsplats. Finansieringen sker genom ansökan om olika bidrag, stiftelser eller genom pengar som skänkts till verksamheten. Finansieringen styrs inte av antalet aktiva klienter utan är riktad mot verksamhetens arbete i helhet. Verksamheten är inte kopplad till någon myndighet, utan de arbetar istället aktivt för att erbjuda ett alternativ för klienterna då dessa många gånger stöter på väldigt många olika myndighetspersoner i de övriga aspekterna av sina liv. Verksamheten styrs av de anställda i samarbete med klienterna i en organisationsform som är ganska platt.

6.2 Ramarna för arbetet

Det första temat vi kommer att redogöra för är vilka riktlinjer det finns för arbetet på de två olika organisationerna. När vi ställde frågan som handlade om vilka riktlinjer det fanns inom organisationen och som påverkade våra intervjupersoner arbete, ville vi främst ta reda på hur styrda, eller fria, de var i sitt arbete. Vi ville även ta reda på om det fanns några krav från organisationen om vilka det var som de arbetar med.

6.2.1 Stor handlingsfrihet på myndigheten

Vår första intervjuperson på myndigheten (IM #1) menar i följande citat att de inte har några generella riktlinjer för hur de ska arbeta:

“Nej det skulle jag inte säga att vi har. Vi har väl valt att som jag har förstått det på myndighetsavdelningen så har vi själva lagt upp det här hur vi vill fördela. Hur vi vill dela upp arbetet.”(IM #1, handläggare vid förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju den 24 april 2014)

Intervjupersonen (ibid) menar därmed att de själva får bestämma hur de vill arbeta. En annan intervjuperson berättar dessutom att handläggarna har delegation till att lägga beslut (IM #2). D.v.s att det inte behöver ha godkännande från sin chef innan de beslutar om insatser o.s.v, utan de har stor frihet att själva besluta, självklart utifrån det lagrum som finns. Våra intervjupersoner (IM #1; IM #2; IM #3) berättar att de enda riktlinjer de måste följa är de att de självklart måste följa de lagar, främst då SOL och LSS, som strukturerar upp deras arbete. Dessa riktlinjer menar även att de måste dokumentera, utreda samt följa processen från ansökan till beslut. Detta, samt varför det vore så svårt att ta fram riktlinjer för arbetet med människor förklarar en av våra intervjupersoner i följande citat:

“Alltså om man ser rent utredningsmässigt och dokumentation och sånt där måste man följa lagen från ansökan till beslut och sådär. men just hur ett hembesök går till när man träffar någon, där är vi ju alla olika och vi är olika personer och vi har olika sätt att förhålla oss och så.” (IM #1, handläggare vid förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju 24 april 2014)

Vår intervjuperson (IM #1) menar här att hon känner stor frihet i hur hon väljer att arbeta, att vara flexibel är en även en viktig del av arbetet. Detta är något som en av våra andra

intervjupersoner (IM #3) pratar om, d.v.s hur viktigt det är att vara anpassningsbar. Vår intervjuperson menar att man många gånger får arbeta på ett annat sätt med människor med psykisk ohälsa, jämfört med de människor som inte har det. Detta förklarar hon i följande citat:

“[...]det är ju svårt för att många gånger är det personer som lever ganska utsatt. De kan veta om att de behöver ta emot hjälp men vill inte ta emot hjälp. Då får man flera gånger gå hem till samma person och erbjuda på ett annat sätt. Det kanske inte alltid är att de ringer hit och säger att dee vill ha hjälp med detta o det ska hända nu.” (IM #3, handläggare vid förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju 2 Maj 2014)

Vår intervjuperson (IM #3) menar att hon ofta själv får söka upp dessa personer och erbjuda dem hjälp. Hon får ibland även göra hembesök hos samma person flera gånger innan det kommer fram till en ansökan om något. Det är här som det är viktigt att vara anpassningsbar, samt att vara lite av spindeln i nätet (ibid). Vår intervjuperson berättar vidare att hon ibland får samtal från andra professionella som har hand om en klient som skulle behöva hjälp i hemmet. I dessa fall får hon som handläggare arbeta mer uppsökande än andra handläggare som inte har ärenden inom socialpsykiatrin. Utan hon får då försöka komma in och erbjuda insatser samt ta kontakt med andra myndigheter, psykiatrin och andra professionella för att försöka hjälpa personen. Återigen fungerar liknelsen “spindeln i nätet” bra.

6.2.2 Få krav från organisationen

Vår första intervjuperson (IM #1) berättar på nästa del-tema att det inte finns några krav från organisation om vilka det är hon ska arbeta med. Det är t.ex. inte så att hon ska handlägga alla med psykisk sjukdom. Det är snarare så att hon och hennes kollega, som också arbetar med samma område, själva arbetat fram vilka det är som ska falla under deras område (IM #1; IM #3). Det enda de har fått till sig av organisationen är att de ska arbeta med socialpsykiatrin, men exakt vilka grupper människor detta begrepp innefattar har de fått arbeta fram på egen hand. Vår intervjuperson (IM #1) berättar att det ibland blev konflikter bland kollegor när det var oklart om ett ärende föll under socialpsykiatrin eller inte, samt att detta var anledningen till att vår intervjuperson och hennes kollega arbetade fram den avgränsning som de arbetar efter idag. Enligt denna avgränsning ska personer med psykiatrisk diagnos eller där den psykiska ohälsan inverkar mycket i det dagliga livet falla under socialpsykiatrin. Det kan också vara så att det funnits en diagnos tidigare eller att personen har en etablerad kontakt med psykiatrin vilket kan leda till att han eller hon får en diagnos i framtiden. Sedan har vår intervjuperson och hennes kollega ofta även de med missbruk eller hemlöshetsproblematik, eftersom att dessa ofta kopplas samman. Detta förklarar vår intervjuperson i följande citat:

“[...] det jag sa i början med missbruk och hemlöshet, ibland blir det ju så att det kopplar ihop många gånger, har man ingen bostad så har du någon form av psykisk ohälsa och du har också ett missbruk.” (IM #1, handläggare vid förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju 24 april 2014)

Vidare berättar vår intervjuperson (IM #1) att dessa personer även ofta har kontakt med socialtjänstens Individ och Familje-enhet samt att det därför är bra om hon och hennes kollega tar hand om ärendet från första början. Däremot är det inte säkert att hon ska handlägga en person bara för att han eller hon lider av psykisk ohälsa. Vår intervjuperson (ibid) menar att det inte alltid är så att den psykiska ohälsan inverkar mycket i personens dagliga liv, i sådana fall är det t.ex. inte säkert att det är hon som handlägger ärendet. För vår intervjuperson som arbetar enligt LSS är det lite striktare, där gäller det att personerna passar

in under en av de tre personkretsarna, alla kan självklart ansöka men passar man inte in under en av personkretsarna har man inte rätt till några insatser(IM #3). Ovan har vi redovisat för det material vi fått från våra intervjupersoner på myndigheten vad gäller riktlinjer och krav. Nedan kommer vi koppla detta till vår teori om organisationer och deras utformning.

6.2.3 Icke-offentlig verksamhet- en upplevelse av stor handlingsfrihet

På den icke-offentliga verksamheten vi har genomfört intervjuer på ser det lite annorlunda ut. Genom vår första intervjuperson på den ideella verksamheten (IIOV #1) fick vi reda på en del om de riktlinjer som finns från organisationen. Dessa riktlinjer är till skillnad från de som finns på myndigheten mer generella.

“[...] de viktigaste riktlinjerna är att alla känner sig välkomna.. att alla är delaktiga ja att, att det är frivilligt, man ska absolut inte känna sig tvingad att komma hit utan det är helt frivilligt.”

Vår intervjuperson berättar vidare att även om de anställda inte har några sekretessregler de måste följa så har de riktlinjer som säger att de måste respektera det de hör och ser i sitt arbete. Hon menar därmed också att de måste respektera integriteten hos dem som kommer till verksamheten. Vår tredje intervjuperson på den icke-offentliga verksamheten (IIOV #3) menar att riktlinjer ska vara till som stöd och råd för verksamheten. Samtidigt ska det fungera för att försäkra att klienter har vissa rättigheter. Vår intervjuperson menar vidare att de riktlinjer som finns inom deras organisation inte är till för att styra verksamheten, utan snarare fungerar som grundstenar för vilka arbetet vilar på.

6.2.4 Få krav- fokus på det friska

Vad gäller krav från organisationen om vilka det är som organisationen arbetar med så är de väldigt få menar våra intervjupersoner (IIOV #1, IIOV #2, IIOV #3). Våra intervjupersoner på den icke-offentliga verksamheten berättar att det enda kravet som finns för att en person ska få ta del av verksamheten är att den själv identifierar att den har psykisk ohälsa av något slag. Personen behöver d.v.s inte bevisa någonting för att få komma till verksamheten, utan alla som upplever sig ha psykisk ohälsa är välkomna. Sen är det också en viktig del att personerna som kommer till verksamheten kommer dit för att de vill få ut någonting utav det. Detta kan t.ex. vara någonstans att gå till, för att träffa folk eller för att utföra ett meningsfullt arbete. Enligt våra intervjupersoner (ibid) kan det vara väldigt olika anledningar till varför personerna kommer till verksamheten. En av våra intervjupersoner (IIOV #1) menar dock att personerna nog inte hade kommit dit om de inte känt sig ha ett behov av det, den psykiska ohälsan blir därför den gemensamma faktorn för de som kommer till verksamheten. Som avslutning av materialredovisningen till detta tema kommer här ett citat som fångar mycket av det som genomsyrar den icke-offentliga verksamhet vi undersökt i denna studie:

“Men sen är det viktigt att påpeka att det är inget fokus på det, det är det /.../ (vår verksamhet) är till för, man har för det mesta om man då lider av psykisk ohälsa då har man för det mesta många instanser där det är problemfokusering och varför man mår dåligt. Vad det är som är fel, och ja du har den diagnosen och borde ta den här medicinen och det är så mycket som är fokus på det. Så /.../ är väl tänkt som att här ska man kunna komma och vara en frisk individ.” (IIOV #1, anställd på icke-offentlig daglig verksamhet, vid intervju 28 april 2014)

6.2.5 Reflektioner kring ramar och organisationsteori

Genom att försöka applicera organisationsteori, utefter det som skrivits ovan om riktlinjer och krav på myndigheten vi undersökt, går det att hitta många likheter med det kulturella

perspektivet. D.v.s perspektivet som tar tillvara på kulturen på arbetsplatsen, samt de anställdas kunskaper och erfarenheter. Riktlinjerna på myndigheten skiljer sig även väldigt mycket från de egenskaper som karaktäriserar det instrumentella perspektivet, d.v.s att de anställda ses som verktyg som ska utföra mål efter rationellt styrt arbete. Ser man på hur arbetet styrs enligt det instrumentella perspektivet, d.v.s att arbetet styrs ovanifrån snarare än leds, ser man att inte heller detta stämmer in på arbetet på myndigheten.

Den främsta likheten vi kan se med det kulturella perspektivet är snarare hur fria handläggarna är i sitt arbete. Detta är nämligen något som alla tre av våra intervjupersoner på myndigheten upplever sig vara. För att vara en myndighet som ska arbeta efter lagen, med det som hör till detta, t.ex. dokumentation och rättssäkerhet, så upplever de sig ändå vara fria i hur de väljer att arbeta. Till exempel är det ingen som säger till dem hur ett hembesök ska se ut, hur en uppföljning på korttidsboende ska fungera eller om någon ska tillhöra personkrets tre i LSS-lagen eller inte. Detta är upp till varje handläggare att själv bestämma öva, inom det lagrum som finns, vilket inom socialtjänstlagen är ganska stort. Vår intervjuade LSS-handläggare upplever sig lite mer styrd än de som arbetar efter SOL, men även inom LSS finns stora möjligheter att själva påverka sitt arbete. Några av intervjupersonerna reflekterar vidare på varför denna möjlighet är så viktig, svaret är att denna möjlighet att arbeta fritt är nödvändig vid arbete med människor. Vår tredje intervjuperson på myndigheten menar även på att detta är ännu viktigare i arbete med människor med psykisk ohälsa. Detta eftersom att de inte alltid vill ta emot hjälp från kommunen, kanske för att de har dåliga associationer med myndigheter sedan tidigare. Då är det bra att kunna arbeta fritt för att ta sig runt de hinder som finns, för att kunna nå fram till något som blir bra och som fungerar för klienten. Motsatsen till detta, d.v.s att arbeta i mönster eller inom en ram, kan bli riskfyllt om inte klienten passar in inom dessa arbetsramar och därmed inte får någon hjälp.

Vad gäller krav skiljer det sig mellan handläggarna som arbetar efter SOL och LSS. Som skrivits ovan har handläggarna på SOL själva fått arbeta fram riktlinjer och krav för vilka det är som de ska arbeta med. Detta går väl i linje med det kulturella perspektivet som tar hand om de anställdas förmågor, eftersom att våra två intervjupersoner här själva fått arbeta fram riktlinjer som sedan de sedan ska arbeta efter. Hade arbetsplatsen istället varit influerad av t.ex. det instrumentella perspektivet hade riktlinjerna kunnat komma från chefen. D.v.s att de ska arbeta med alla med psykiatrisk diagnos, aktivt missbruk och hemlösa. Istället har våra intervjupersoner som är handläggare för socialpsykiatrin bestämt att det ska vara personer med psykisk ohälsa, problem med missbruk och hemlöshet. Viktigt är dock poängen att det ska finnas ett syfte med varför de tar ärendet, d.v.s att problematiken ska påverka stora delar av deras vardag. Har någon en psykiatrisk diagnos som inte inverkar i deras dagliga livsföring så är det inte alltid säkert att våra intervjupersoner tar hand om ärendet.

När det gäller LSS-handläggning ser det däremot lite annorlunda ut, då de krav som finns gällande vilka som ingår i denna lag är som skrivet ovan mer reglerat. Detta menar vi dock inte har något med organisationen att göra, utan är snarare så lagen är utformad, således är det inte relaterat till organisationen. Det är t.ex. inte så att det är myndigheten i sig som arbetat fram de lagar och som på så sätt reglerar de anställda LSS-handläggarnas arbete. Vad gäller just krav på vilka det är LSS-handläggare arbetar med kan man därför säga att det varken går i linje med det kulturella eller instrumentella perspektivet. Vi har nu fört en diskussion kring det material vi fått från myndigheten vad gäller riktlinjer och krav. Vi kommer nu föra en analys utifrån det material vi fått på temat från den icke-offentliga verksamheten.

6.2.6 Två tolkningar av riktlinjer på den icke-offentliga verksamheten

Inledningsvis kan vi skriva att även den icke-offentliga verksamheten starkt präglas av det kulturella perspektivet på organisationsteori. De riktlinjerna från organisationen som de anställda ska följa är att de ska arbeta för att de som kommer till organisationen ska trivas där. Detta innebär t.ex. att alla ska känna sig välkomna, att det ska vara frivilligt att komma dit samt att alla hjälps åt med de sysslor som behöver göras. Detta menar vi kan tolkas på två olika sätt. Det första är att detta lämnar väldigt stort utrymme för de anställda att själva bestämma över hur de ska arbeta. På verksamheten kan de anställda också till en hög grad använda sig av sina egna erfarenheter och personligheter. Mer om detta skriver vi om senare i denna studie. Liknelsen från en av våra intervjupersoner som menar att riktlinjerna på verksamheten fungerar som grundstenar passar bra in enligt detta synsätt. Riktlinjerna påverkar enligt detta synsätt på ett överskridande plan, men lämnar de anställda stora friheter i mötet med individer, vilket är det som hela verksamheten handlar om. Det andra sättet dessa riktlinjer och värdegrunder kan tolkas på är att de faktiskt är mer styrande än vad det vid en första anblick ser ut som. Det vi menar här är att riktlinjerna och värdegrunderna kan knytas till det som det kulturella perspektivet kallar socialisering på en arbetsplats. Riktlinjerna och värdegrunderna ses då som styrande eftersom att detta skapar en stark grupp som tänker likadant. Detta skulle innebära att det finns en tydlig bakomliggande styrning i den icke-offentliga verksamheten vi valt att undersöka. Detta kunde vi delvis se i våra intervjuer eftersom att våra intervjupersoner hade relativt lika svar.

6.2.7 Jämförelse mellan myndighet och icke-offentlig verksamhet

Här skulle vi vilja dra en parallell till hur det ser ut på myndigheten. Beroende på vilket av dessa sätt man ser den icke-offentliga verksamheten på kan man se antingen en likhet eller en skillnad mellan de två verksamheterna. Ses riktlinjerna och värdegrunderna som fria kan vi se en likhet mellan verksamheterna då våra intervjupersoner i mötet med människor båda har stora möjligheter till individuellt baserat arbete. Mer om friheten i bemötandet av klienter hos de båda verksamheterna tar vi upp i nästa tema. Även om arbetet på myndigheten är lite mer strukturerat och styrt eftersom att de är skyldiga till att arbeta efter lagen menar vi slutligen att det finns flera likheter mellan de båda verksamheterna på detta tema. Ses däremot riktlinjerna på den icke-offentliga verksamheten som styrande kan vi se en skillnad mellan verksamheterna. Denna skillnad menar vi visar sig genom att våra intervjupersoner på myndigheten arbetar mer individuellt medan våra intervjupersoner på den icke-offentliga verksamheten arbetar mer som en grupp. På myndigheten uttrycker detta sig genom att våra intervjupersoner där arbetar mer enskilt och tar sina egna beslut. Även här finns dock en socialisering enligt det kulturella perspektivet, men vad vi märkt är den inte lika stark som den är på den icke-offentliga verksamheten. En förklaring till detta menar vi kan vara hur de båda verksamheterna arbetar. Detta uttrycker sig genom att handläggning är ett mer enskilt arbete där de anställda har koll på sina egna områden och klienter, medan den dagliga sociala verksamheten har större fokus på det sociala mötet mellan människor än vad våra intervjupersoner på myndigheten har.

6.2.8 Matchning enligt det kulturella perspektivet

En annan likhet med det kulturella perspektivet och våra två verksamheter är det som kallas matchning enligt det kulturella perspektivet. Som vi skrivit i vår teori-del förklarar detta begrepp hur handlingar och beslut bestäms i verksamheter influerade av det kulturella perspektivet. Enligt detta perspektiv är det inte bara situationen som styr hur en medlem i organisationen handlar, här har även organisationens identitet en stor påverkan. Med identitet menas hur organisationen och medlemmen förväntas agera i ett ärende. Det som kallas matchning är d.v.s hur kombinationen mellan situation och identitet sker för att komma fram till en lämplig handling. I denna studie har vi identifierat tre delar för att göra den matchning möjlig, den första av dessa handlar om handlingsfrihet, den andre om socialisering och den

tredje om egenskaperna flexibilitet och anpassningsbarhet. Eftersom att vi konstaterat att båda våra undersökta verksamheter kan ses utifrån ett kulturellt perspektiv ska vi se hur dessa stämmer överrens med begreppet matchning som är en del av detta perspektiv. Eftersom att vi valt att dela upp vårt resultat i tre teman kommer vi i detta tema presentera den analys om matchning som handlar om handlingsfrihet för arbetet. Som vi skrivit ovan är handlingsfrihet en viktig komponent för att matchning ska fungera. Detta eftersom att de anställda faktiskt måste kunna styra sitt arbete själva. Detta menar vi är en grundsten för att de faktiskt ska kunna ta egna val och beslut. Under rubriken som behandlar riktlinjer hos de båda verksamheterna presenterade vi att båda verksamheterna låter de anställda mer eller mindre fritt bestämma över sitt arbete. På myndigheten är våra intervjupersoner skyldiga att följa socialtjänstlagen samt dokumentera i sina ärenden, trots detta upplever de ändå att de till stor grad kan bestämma över sitt arbete och sina egna handlingar. Den icke-offentliga kan som vi skrivit tidigare tolkas på två sätt. Det ena är att våra intervjupersoner i synnerhet är ännu mer fria än på myndigheten, detta då de har generella riktlinjer och värdegrunder som kan ses som fria då de anställda kan tolka dessa på sitt eget sätt. Det andra är att riktlinjerna och värdegrunderna är socialiserande, d.v.s att de är styrande mot ett starkt gruppänkande. En följd av detta är att de anställda vet vilken identitet organisationen har vilket går i linje med matchningen.

6.2.9 Krav på icke-offentlig verksamhet skiljer sig från det instrumentella perspektivet

Vad gäller krav från organisationen om vilka det är som får komma till den icke-offentliga verksamheten som våra intervjupersoner arbetar på, så finns det, som vi beskrivit ovan, knappt några sådana alls. Verksamheten är heller inte någon behandlande typ av verksamhet, som t.ex. psykiatri eller en terapiavdelning, utan snarare en social daglig verksamhet. Detta är något som skiljer sig starkt från en instrumentell syn på organisationer, där det alltid finns ett mål som organisationen rationellt ska arbeta mot. Exempel på sådana mål kan vara expansion av verksamheten, eller att en viss procentsats av klienterna ska bli "färdigbehandlade" och därefter lämna verksamheten för att få in nya klienter. Något sådant typ av mål finns inte hos denna verksamhet.

6.2.10 Jämförelse med tidigare forskning

Här skulle vi vilja dra en parallell till vår tidigare forskning om organisationen och den förändring som gjorts mot en större andel frivilliga och icke-offentliga verksamheter inom bl.a. socialt arbete. Socialstyrelsen (2005) skriver om detta i en rapport, de menar att frivilliga organisationer spelar en viktig roll i dagens samhälle eftersom att de fungerar kompletterande på de områden där staten och kommunen inte till fullo lyckats tillgodose behovet bland befolkningen. Detta gör de genom att finnas där personer som är i behov av hjälp samt genom att ta sig tid till dessa människor. En annan faktor är att dessa verksamheter ofta använder sig av de anställdas personliga erfarenheter i arbetet med människor. Detta är något vi kommer gå in djupare på senare i denna studie. Efter det som presenterats ovan i detta stycke kan vi nu dra en parallell till hur det ser ut på vår undersökta icke-offentliga verksamhet. Denna verksamhets riktlinjer för arbetet fokuserar som vi skrivit ovan på att få de som kommer till verksamheten att trivas. Delaktighet i det som sker i verksamheten är en viktig del i detta. Vi ser detta som en del i att ställa tid till förfogande till dem som kommer till verksamheten. Bara en sådan simpel sak som att hälsa på någon och visa att personen är sedd är ytterligare något som våra intervjupersoner berättar är en viktig del i att få människor att känna sig välkomna. Mer om just bemötandet och hur det hjälper personer kommer vi gå in djupare på i nästa tema.

6.2.11 Avslutning

Sammanfattningsvis går det att konstatera att även om det till viss del finns tydliga riktlinjer för organisationernas respektive verksamhet, är de av en indirekt karaktär. Kraven och riktlinjerna bygger upp ramverket vilket våra intervjupersoner arbetar efter, men i det praktiska arbetet är det i stor utsträckning de anställda själva som styr arbetet i led med den kultur som genomsyrar verksamheten.

6.3 Fortbildning och stöd från organisationen

Nästa tema i våra intervjuer handlar om vilket stöd våra intervjupersoner får från sin organisation för att effektivt kunna utföra sitt arbete. När vi frågade våra olika intervjupersoner om detta ville vi få reda på om de fick möjlighet att gå på utbildningar för att utöka sin kunskap och förståelse, främst om psykisk ohälsa, samt om de fick möjlighet till någon form av handledning. Detta eftersom att både handledning och utbildning kan förbättra sättet de bemöter människor på.

6.3.1 Flera olika former av stöd på myndigheten

Våra intervjupersoner på myndigheten (IM #1; IM #2; IM #3) berättar att alla på avdelningen erbjuds individuell handledning, oavsett vilken tjänst de går på. Vår tredje intervjuperson på myndigheten (IM #3) berättar att denna handledning kan användas både för att prata om enskilda ärenden men även för sin egen situation om man känner sig stressad över sitt arbete. I följande citat berättar vår första intervjuperson varför handledning är så viktigt för dem som arbetar med människor med psykisk ohälsa:

“Ibland är det många gånger ganska så tuffa ärenden. Utdragna ärenden som gör att man måste få ur sig det och prata med det med någon som kanske är utomstående. För att få en annan input. som man själv inte riktigt tänker på.” (IM #1, handläggare vid förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju 24 april 2014)

Vår intervjuperson (IM #1) berättar vidare hur arbetet påverkar hur hon mår samt hur hon mår påverkar hennes arbete. Därför menar hon att handledning är en stor fördel samt att det är någonting som är väldigt viktigt för hennes arbete. Vår tredje intervjuperson på myndigheten (IM #3) berättar även att handläggarna har något som kallas “SOL-möte” varje vecka. På detta möte finns bland annat möjlighet att berätta om ett ärende man känner sig osäker på eller som är svårt av olika anledning. Då kan man få synvinklar från både chef, vad han tycker i ärendet, men även från andra kollegor. Detta kan visa på synvinklar och perspektiv som man kanske inte tänkt på innan. Sen berättar båda våra handläggare för socialpsykiatri (IM #1; IM #3) att de ofta vänder sig till varandra för att diskutera ärenden, vilket de menar är till stor hjälp då de ofta tänker likadant.

Vad gäller utbildning berättar en intervjuperson på myndigheten (IM #2) att de inte får någon direkt utbildning men att de får gå på kurser och föreläsningar med syftet i förnyelse av kunskap. Vår intervjuperson förklarar detta på ett bra sätt i följande citat:

“Vissa föreläsningar är jätteviktiga! Även en person som jobbar länge behöver påminnas, för att möta andra yrkesgrupper, tycker jag är viktigt! Även om man inte lär sig väldigt mycket nytt på dem föreläsningarna så är det viktigt att påminnas. För att man inte ska gå i sin lilla värld och tänka att så har man jobbat alltid, så man alltid hämtar nya tankar när man möter människor med andra professioner” (IM #2, handläggare vid förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju 25 april 2014)

För att sammanfatta de viktigaste poängerna i detta citat kan man skriva att det är viktigt med föreläsningar för att få nya synpunkter på saker, samt för att träffa andra yrkesgrupper som

kan ge nya perspektiv på de ämnen de föreläser om. Annars menar vår intervjuperson (IM #2) att risken finns att man arbetar likadant under väldigt många år och inte förnyas sig i takt med ny forskning o.s.v som framkommer. De två andra intervjupersonerna pratar också om vikten av vidareutbildning som professionell (IM #1; IM #3). Dem menar då att det är viktigt att lära sig mer om psykisk ohälsa och psykiska sjukdomar för att bättre veta hur man ska kunna bemöta dessa personer på ett bra sätt (ibid). Vidare är det bra med utökad kunskap, inte bara för professionella men även för samhället, eftersom att detta avdramatiserar ordet psykisk sjukdom. En av våra intervjupersoner menar att sådan kunskap behövs eftersom att psykisk ohälsa finns överallt och kan drabba egentligen vem som helst (IM #1).

6.3.2 Icke-offentlig verksamhet- Fokus på gruppbildande som stöd

På vår icke-offentliga verksamhet berättar våra intervjupersoner att utbildning och föreläsningar är mindre viktigt inom deras verksamhet (IIOV #1; IIOV #2; IIOV #3). En av våra intervjupersoner berättar i följande citat hur de istället lär sig av varandra:

“Ingen internutbildning, absolut inte, det har vi inte. Man lär sig av människorna som finns i huset, man lär sig vad som behöver göras. Man kommer in i det så himla snabbt, det gör man!” (IIOV #2, anställd på icke-offentlig daglig verksamhet, vid intervju 28 april 2014)

Våra intervjupersoner berättar vidare att de valt att fokusera mer på personalmöten där de anställda kan dela erfarenheter som hänt den närmsta tiden i verksamheten, dela med sig av kunskap samt ventileras (IIOV #1; IIOV #2; IIOV #3). Vår första intervjuperson på den icke-offentliga verksamheten (IIOV #1) berättar att hon upplever dessa fungera väldigt bra samt är nyttiga för personalgruppen. Detta eftersom att de arbetar väldigt nära varandra men ändå inte alltid har tid för o prata med varandra. På dessa möten får de då en chans att göra detta, samt skapa en struktur som hon anser behövs. En annan intervjuperson (IIOV #3) berättar att det finns en internutbildning inom organisationen som utbildar i hur man som anställd ska förhålla sig inom organisationen. Denna utbildning går då under ett par veckor och förenar teori och praktik i verksamheten. Däremot berättar intervjupersonen vidare att den inte finns inom just deras verksamhet, men att den finns på andra platser där organisationen finns. Samma intervjuperson pratar vidare om vikten i att ha anställda med olika utbildningar inom en verksamhet i följande citat:

“Utbildning har vi väl alltid nytta av, om vi kan så att säga, realisera den till någonting bra inom de förhållandena, utbildning inom förhållandena är bra. /.. / Att vi har olika utbildningar, det här som vi pratade innan om, att kunna använda våra olikheter för att göra någonting gemensamt.” (IIOV #3, anställd på icke-offentlig daglig verksamhet, vid intervju 28 april 2014)

Det som vår intervjuperson (IIOV #3) vill förmedla med detta citat är att det i vissa verksamheter kan vara väldigt nyttigt att ha anställda med olika utbildningar. Eftersom att människor då har olika erfarenheter att dela med sig av. Själva utbildningen i sig menar han är mindre viktig, viktigare är de erfarenheter och de olika kunskaper man kan förmedla till andra. En annan intervjuperson (IIOV #2) menar att vissa saker från utbildning gå att använda men att detta inte är avgörande. Hon vill istället påpeka att erfarenhet samt hur man är som person har större betydelse. Erfarenhet menar hon kan hjälpa en skapa verktyg för hur man ska bemöta personer, och sin egen personlighet kan hjälpa en att läsa av människor samt bättre applicera de kunskaper man har.

6.3.3 Både skillnader och likheter mellan verksamheterna

I detta tema fann vi både likheter och skillnader mellan de olika organisationer vi undersökt. En skillnad som vi upptäckte var gällande vilken typ av stöd det var som erbjöds inom organisationerna. Inom myndigheten var det huvudsakliga stödet som fanns individuell handledning hos en utomstående organisation. Dessa handledare har sekretess och på detta sätt ges det en möjlighet att få hjälp från någon utanför organisationen som kan ge ett annat perspektiv på ett problem eller bara allmänt fungera som ett bollplank. Handledningen styrs av de anställda själva och det är upp till var och en att själva söka sig till hjälpen. På den icke-offentliga organisation vi besökte var det främsta stödet regelbundna personalmöten där de anställda kunde ta upp frågor de hade eller annat som de kände var viktigt för arbetet. Det var med andra ord ett helhetsstöd som alla anställda tog del av och som var återkommande utan att de behövde söka sig till det på egen hand. Detta skapar en tydlig skillnad mellan verksamheterna vilket i våra ögon tyder på att myndigheten fokuserar på ett mer individbaserat arbete, medan det i den icke-offentliga verksamheten är fokus på att ha en fungerande arbetsgrupp som gemensamt skapar en bra arbetsmiljö.

6.3.4 Myndighetens stöd- tolkning utifrån båda perspektiven

Myndighetens sätt att arbeta med stöd för de anställda kan analyseras utifrån båda perspektiven. Både utifrån en instrumentell grundtanke inom verksamhetens organisation, då det har som syfte att optimera varje anställds arbetsförmåga, d.v.s att handläggaren ses som organisationens verktyg för att utföra arbetet på bästa sätt. Detta med grund i det instrumentella perspektivets tanke om att arbetare genom rationella val gör beslut mot ett gemensamt mål som finns inom organisationen. Handledning och föreläsningar kan då ses som organisationens verktyg i att forma de anställda mot samma håll. Ett exempel på detta är att tolka de möten på myndigheten där svåra ärenden presenteras och chefen kan ge synpunkter och vägledning i hur dessa ärenden ska hanteras. På dessa möten kan både chef ge sina synpunkter på vad han tycker utifrån organisationens synpunkt, samtidigt som det finns möjlighet att få tips och perspektiv från andra kollegor. Det stöd som erbjuds på myndigheten kan däremot också ses från ett kulturellt perspektiv. Med utgångspunkt i det kulturella perspektivet är det viktigt att poängtera att handledningen är frivillig och kan användas fritt av den som väljer att använda den. Ett exempel på detta är att den anställda väljer att använda den till att tala med handledaren om stress eller sin arbetssituation generellt. Även kurser är frivilligt och de anställda uppmanas att hitta föreläsningar som kan utöka deras kunskap, detta leds d.v.s till viss del av de anställda själva. Socialisering är en annan viktig del inom det kulturella perspektivet, d.v.s att de anställda socialiseras in på arbetsplatsen mot ett visst ramverk. De möten som de har på myndigheten där de anställda kan välja att prata om ärenden de tycker är svåra kan därför ses som en del i denna socialiseringsprocess som är styrd av de anställda själva. Ovan har vi skrivit om exempel på hur samma stöd och hjälp från organisationen kan ses utifrån en djupare analys av både det instrumentella och det kulturella perspektivet, nedan kommer vi skriva mer om hur det ser ut på den icke-offentliga verksamheten.

6.3.5 Kulturen "sitter i väggarna" på den icke-offentliga verksamheten

Den icke-offentliga organisationen arbetar utefter en mer kulturell syn på arbetet och de anställda. De svar vi fick från våra intervjupersoner på denna verksamhet (IIOV #1, IIOV #2 och IIOV #3) tyder på ett synsätt där det snarare är så att organisationen säger att: "Vi arbetar såhär, detta är hur denna verksamhet fungerar och vi ska göra vårt bästa för att alla arbetar mot dessa mål". Det finns även väldigt lite styrning från ledningen i verksamheten. Vi märkte något annat på den icke-offentliga verksamheten som karaktäriseras starkt av det kulturella perspektivet, nämligen att hur man ska arbeta och förhålla sig på arbetsplatsen "sitter i väggarna". D.v.s att nyanställda socialiseras både av andra anställda men även av klienterna i

byggnaden. Detta görs under de många möten som görs inom verksamheten, både möten där både anställda och klienter medverkar, men även under möten med bara de anställda.

6.3.6 Reflektioner med det kulturella perspektivet

Under temat om ramarna för organisationen diskuterade vi det kulturella begreppet matchning utifrån det som hade att göra med handlingsfrihet. I detta avsnitt ska vi diskutera begreppet utifrån stöd från organisationen vilket vi har tolkat som en del av socialiseringen på våra undersökta verksamheter. Vi kan här börja med att skriva att för att matchning ska kunna göras krävs det att de anställda socialiseras in i organisationen. Annars vet inte de anställda vilken identitet organisationen har samt hur de förväntas agera. Vi menar att de gemensamma möten som sker på båda verksamheter är en del i denna socialiseringsprocess. Tidigare om analysena av stöden på myndigheten skrev vi att de kan tolkas på två sätt, det första är utifrån det instrumentella perspektivet och det andra utifrån det kulturella. Tolkar man stöden utifrån det kulturella perspektivet kan vi skriva att myndighetens möten är en del av denna socialiseringsprocess. Detta eftersom att de anställda då kan få råd i hur de bör agera i tuffa ärenden, detta från kollegor som varit i organisationen längre och som vet hur de agerat i tidigare liknande ärenden. I likhet med detta kan anställda på den icke-offentliga verksamheten ventilera om saker som hänt under månaden, samt få hjälp i hur de kan tackla olika situationer. Båda dessa former av stöd fungerar socialiserande mot en gemensam identitet på organisationen. Som vi tidigare skrivit är identiteten på organisationen enligt det kulturella perspektivet viktigt för hur de anställda bestämmer vilka handlingar och beslut som ska tas.

6.3.7 Vikten av erfarenhet

En annan likhet som fanns mellan organisationerna var att båda betonade vikten av erfarenhet och att skaffa sig en ökad kunskap om psykisk ohälsa och hur det är att arbeta med denna persongrupp. Detta är även något som väl stämmer överrens med resultatet av den studie av Killick (2013) som vi presenterat i vår tidigare forskning. Killick menade i slutsatsen av sin studie att en ökad kunskap om psykisk ohälsa skulle kunna bidra till en ökad förståelse för de människor som har det. Detta skulle i sin tur kunna leda till ett bättre bemötande av dessa människor, att en ökad kunskap skulle kunna leda till ett bättre bemötande är även något som våra egna intervjupersoner pratat om. Våra intervjupersoner ansåg nämligen också att erfarenhet och kunskap om psykisk ohälsa är en av de viktigaste resurserna som finns i arbetet. Detta går även i led med det kulturella synsättet där det är viktigt att ta tillvara på den kunskap som finns tillgänglig, oavsett om det kommer ovanifrån genom politiker och chefer, eller om det kommer från klienterna själva vilka trots allt är experter på sig själva. Som socionomstuderande under pågående utbildning kan vi också se att det finns stora förtjänster av att ta tillvara på den tillgängliga erfarenheten. Under vår femte termin av utbildningen, när vi gav oss ut på vår VFU och skulle lära känna arbetet på våra respektive arbetsplatser var den kunskap och erfarenhet som våra handledare satt inne med ovärderlig. Vi är därför inte förvånade över att även de som arbetar ute i den sociala verksamheten inser vikten av deras respektive erfarenheter och ser det som en värdefull resurs för verksamheten.

6.3.8 Skillnad i utbildning

En stor skillnad som vi fanns mellan organisationerna, vilken skulle kunna ha med deras respektive huvudman att göra, är att samtliga anställda på myndigheten hade en socionomutbildning, eller motsvarande utbildning som funnits tidigare, i grunden. På den icke-offentliga verksamheten var de anställdas utbildning mycket varierad och det var inte alla som hade en så kallad "människobehandlande utbildning" vilket socionomutbildningen kvalificeras in som. Detta kan ha att göra med att myndigheten har kommunen som

huvudman och att handläggarna därmed blir en representant för kommunen. En handläggare måste kunna genomföra en utredning och fatta ett kvalificerat och rättvist beslut gällande bistånd, vilket kräver en viss grad av förkunskap och därmed ställer andra krav på de som söker tjänsten, än vad som ställs på en person som söker en tjänst inom en behandlande verksamhet.

6.4 Vad är ett bra och ett dåligt bemötande

Ovan har vi presenterat och diskuterat temat kring de organisatoriska ramarna, samt vilket stöd som erbjuds från de olika organisationerna. Det sista temat vi fann i våra intervjuer handlade om vad som är ett bra respektive dåligt bemötande av människor med psykisk ohälsa. Bemötandet var ett av de ämnen vi valde att analysera då detta ofta speglar människosynen och kan fungera som en tydlig indikator på hur verksamheternas organisatoriska ramar påverkar arbetet. I detta tema kommer vi först att berätta lite allmänt vad bemötande innebär, för att sedan gå in på praktiska verktyg och egenskaper som våra intervjupersoner berättat om i intervjuerna och avslutningsvis kommer vår analys och de slutsatser vi dragit kring detta tema. Inom detta tema fanns det inte några tydliga skillnader mellan organisationerna som vi kunde identifiera och följande stycken innehåller därmed endast likheterna och sedan en analys där vi ställer vårt resultat mot de teorier och tidigare forskning vi tagit upp tidigare i denna uppsats. På detta tema var många av de svar vi fick från våra intervjupersoner lika varandra och för att undvika att det blir för mycket upprepningar väljer vi att presentera resultatet gemensamt för båda organisationerna istället för att först berätta vad myndighetspersonerna sa för att sedan gå vidare till de icke-offentligt anställda. Vi har identifierat några huvudbegrepp som kommer fungera som underrubriker.

6.4.1 Bemötande, vad innebär det?

Bemötande är ett mycket abstrakt begrepp, som innebär olika för olika personer och ser annorlunda ut från situation till situation. Våra intervjupersoner beskriver bemötande som ett förhållningssätt i mötet mellan två personer, det vill säga sättet man ser den andra personen och vad man tänker på för att få igång ett samtal. Det kan innebära allt från kroppsspråk till val av ord eller andra saker som är viktiga att reflektera över för att få igång en dialog och inte en monolog.

6.4.2 Jämlikhet, ett sätt att nå fram till personer

Bemötandet är en av de viktigaste delarna i en socialarbetares arbete, då detta ofta skapar de grundläggande förutsättningar som finns för samtalet. Om samtalet exempelvis är en del i en utredning om någon form av stöd som en person söker, är chansen större att ett bra bemötande skapar ett givande samtal och ger bra underlag för den handläggare som ska behandla ärendet att grunda sitt beslut på. Ett exempel på bra bemötande som IM #1 tog upp fokuserade på vikten av att kunna avdramatisera rollen som handläggare, d.v.s. representant för en myndighet, för den person som samtalet gäller. För att ett samtal ska vara givande är det viktigt att alla deltagare känner sig trygga och har förtroende för varandra.

“För att kommer man in många gånger o liksom med kroppsspråk man behöver inte säga det men det känns att det ger nån form av maktskillnad där så hindrar det personen från att uttrycka sig många gånger.”(IM #1 handläggare på förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju den 24 april 2014)

Ovanstående citat visar hur IM #1 menar att kroppsspråket kan ha stor påverkan för hur en handläggare framstår för en klient och det är därför viktigt att tänka på detta och försöka visa en avslappnad och empatisk bild för klienten. Ett annat verktyg som två intervjupersoner (IM #1; IM #2) ansåg vara viktigt är förmågan att kunna vara på samma nivå som klienten i

samtalet, att kommunicera med klienten och inte över huvudet på den. Detta är ett led i den strävan som finns i att försöka minska maktförhållandet mellan klient och profession och på så sätt skapa den trygga miljö som är viktig i samtalet. Det är viktigt att komma ihåg att människor är olika och reagerar på olika sätt i en situation. Varje individ är experten på sig själv, och IM #1 menar att det är viktigt som professionell att försöka ge individen en möjlighet att få uttrycka sig och dela med sig av sin kunskap, vilket beskrivs i följande citat från en av våra intervjuer:

“[...] den som sitter framför mig är experten på sig själv och ge utrymme att våga berätta om sig själv.” (IM #1 handläggare på förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju den 24 april 2014)

Ett sätt att förklara vad det innebär att vara på samma nivå som klienten, är att beskriva ett scenario där det inte är så. En annan av våra intervjupersoner (IM #2) tog upp ett exempel på detta. Vår intervjuperson har observerat att det inom vissa yrkesgrupper finns en tendens att rikta sina frågor och uttalande till kolleger eller de andra professioner som är inblandade i samtalet istället för den klient som det gäller, vilket kan få en negativ effekt. IM #2 menar att för att få en fungerande relation till klienten gäller det:

“[...] att kommunicera MED den människan, inte OM den” (IM #2 handläggare på förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju den 25 april 2014)

Kommunikation och maktutjämning fanns som en röd tråd inom båda de verksamheter vi undersökte. En av våra intervjupersoner inom den icke-offentliga verksamheten pratade om vikten av medmänsklighet och människors lika värde. Denna person menade att i arbetet med människor med psykisk ohälsa är det viktigt att komma ihåg att vi alla är människor och att psykisk ohälsa är något som kan hända vem som helst (IIOV #3). Vår intervjuperson anser att det är viktigt att ha denna humanistiska människosyn och arbeta utifrån en tanke om att vara en god medmänniska.

“Vi är människor; /.../ kommer inte hit med en lapp där det står att han är schizofren, ADBDCHD och allt det här va, utan jag kommer hit som en människa” (IIOV #3 anställd på icke-offentlig daglig verksamhet, vid intervju den 28 april 2014)

Vår intervjuperson (IIOV #3) visar i ovanstående citat ett tankesätt som kan vara viktigt att ha med sig inom socialt arbete, speciellt med en grupp som kan vara ganska utsatt i samhället. Ett bra bemötande som medmänniska innebär även att visa ett intresse för personen framför en, och ta sig tid till att prata med denna. Att ha ett gediget intresse för människor är viktigt i denna typ av arbete. Genom att visa sig som en medmänniska gäller det att försöka undvika de förutfattade meningar som kan finnas om personer som lider av någon psykisk sjukdom eller annan form av psykisk ohälsa, men även mot de fördomar som denna persongrupp har gentemot de personer som arbetar med denna persongrupp (IIOV #3).

6.4.3 Anpassning, förmågan att hantera varje situation

Något som togs upp av flera av våra intervjupersoner och som är nära relaterat till kommunikation handlade om förmågan att känna av en situation och läsa av människor (IM #1, IM #3, IIOV #1, IIOV #2). Denna förmåga anses vara väldigt viktig i arbetet med personer med psykisk ohälsa då dessa är väldigt utsatta i samhället. Psykisk ohälsa är ett väldigt brett begrepp och påverkar människor på många olika sätt. Våra intervjupersoner menar därför att det är viktigt att ha förmågan att kunna känna av en situation och anpassa sig

efter personen framför en. En av våra intervjupersoner påpekar att ett bra bemötande när det gäller människor med psykisk ohälsa handlar om att kunna ha någon form av fingertoppskänsla och anpassa sig efter varje individs särskilda personlighet (IM #1). Vår intervjuperson ansåg att det kunde vara extra viktigt för de som arbetar inom myndighet och har rollen som handläggare. Som handläggare i ett ärende om biståndsansökan krävs det att vissa frågor besvaras för att kunna göra en utredning även om dessa frågor ibland kan vara svåra att ställa direkt. I dessa fall är det viktigt att handläggaren har tillgång till vissa verktyg, exempelvis har förmågan att kunna angripa frågan på flera olika sätt, för att kunna hantera de hinder som dyker upp i samtalet. För att få de svar som behövs för en utredning kan det enligt vår intervjuperson (IM #1) ibland krävas att handläggaren ställer andra indirekta frågor som ändå ger de svar som behövs utan att klienten känner sig dåligt bemött.

“ [...] det är liksom ibland att man får inleda med andra frågor.. för att se vad personen gjorde innan den blev sjuk och på såna små infallsvinklar få personen att öppna sig och berätta vad som har hänt och när den insjuknade.” (IM #1 handläggare på förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju den 24 april 2014).

Ovanstående citat beskriver ett exempel som vår första intervjuperson (IM #1) använde för att beskriva ett sätt att leda fram klienten till de svar som behövs för utredningen utan att ställa frågan rakt ut. Ett annat exempel på när ovanstående förmåga att känna av en situation kan komma till nytta berättar en av våra intervjupersoner från den icke-offentliga sektorn om. Det exempel vi fick var om det kom en potentiell ny klient på besök inom den dagliga verksamhet vår intervjuperson arbetade på. Syftet med den dagliga verksamheten är att skapa en välkomnande miljö för personer med psykisk ohälsa där de kan bryta sin isolering och möta nya människor samtidigt som det ges en möjlighet till arbetsträning och att skapa en fungerande vardagsrutin. I ett sådant första möte är det viktigt att anpassa sig efter den särskilda individens personlighet och försöka bemöta dem på deras villkor (IIOV #1). Vissa personer vill kanske ha ett tydligt strukturerat välkomnande där de får information om verksamhetens olika delar, medan andra föredrar att få en kortare introduktion och sedan bekanta sig med verksamheten på egen hand. I dessa olika scenarion är det viktigt att socialarbetaren ger klienten båda dessa möjligheter och inte arbetar efter en bestämd mall vars resultat blir att personen känner sig överväldigad av för stort informationsflöde, eller känner sig försummad och därmed känner sig dåligt bemött (IIOV #1).

6.4.4 Vikten av trygghet i mötet med människor

En egenskap som ansågs vara viktig av våra intervjupersoner var förmågan att utstråla ett lugn och tålmodighet. I arbetet med personer med psykisk ohälsa är det viktigt att vara beredd på att saker får ta den tid det tar (IIOV #2). Detta går hand i hand med förmågan att anpassa sig efter varje given situation, då det kan vara så att ett möte får hålla på extra länge för att få fram den information som behövs eller för att få personen framför en att känna sig bekväm (IM #1). Det är viktigt att ha detta med sig och inte stressa genom ett samtal för att försöka bli klar så snabbt som möjligt. Arbeta med personer kräver ett genuint intresse för persongruppen och våra intervjupersoner menar att en del av dessa egenskaper faller sig naturligt för de som söker sig till den typen av tjänst (IM #1, IIOV #1, IIOV #2).

När det gäller ett dåligt bemötande var de flesta av våra intervjupersoner ganska överens. Det är inte ovanligt att personer med psykisk ohälsa har en viss osäkerhet och oro i sin vardag, samt att de kan känna sig utanför i samhället. Ett dåligt bemötande hos en socialarbetare innebär att inte ta sig tid till klienten eller på annat sätt bygga på den osäkerhet som redan finns hos personen (IM #2, IIOV #1). En av våra intervjupersoner (IIOV #2) inom den dagliga verksamheten pratade mycket om osäkerhet hos klienter och vad som kan påverka

den. Persongruppen människor med psykisk ohälsa kan vara antingen extra känsliga för kroppsspråk eller andra nyanser i en människas bemötande, eller ha väldigt svårt för att läsa av människor. Vår intervjuperson menade därför att det är viktigt att inte vara för "bufflig" i sin personlighet (IIOV #2). Att vara bufflig kan innebära att vara lite högljudd, dominant och kanske skrämmande i sin personlighet. Dessa egenskaper riskerar att avskräcka personer med psykisk ohälsa och göra dem osäkra i ens närvaro. Samma intervjuperson nämnde även användandet av mycket sarkasm eller ironi som ett exempel på ett dåligt bemötande då detta kan vara försvåra kommunikationen eftersom det kan vara svårt att förstå för personer som inte känner en väldigt väl (IIOV #2).

Sammanfattningsvis menar våra intervjupersoner att gruppen personer med psykisk ohälsa kräver vissa förmågor hos de som arbetar med denna grupp, framförallt förmågan att vara anpassningsbar och kunna läsa av människor. Då det finns brist på kunskap om denna grupp människor, vilket i sin tur leder till många fördomar och förutfattade meningar, är dessa människor ganska utsatta i dagens samhälle. Det faller därmed på de socialarbetare som arbetar med dessa människor att sprida kunskapen om dessa människor, och arbeta mot den stigmatisering som finns kring personer med psykisk ohälsa. Ökad kunskap kan leda till en avdramatisering av psykisk ohälsa och skapa en ökad förståelse i samhället för dessa människor (IM #1). Det är även viktigt att vara respektfull och empatisk i sitt arbete, för att skapa en gynnsam miljö för människor att dela med sig och må bättre. Avslutningsvis vill vi dela med oss av ett citat som vi fick från en av våra intervjupersoner, vilket sammanfattar den mentalitet som är viktig vid socialt arbete i helhet:

"Vi jobbar med människor, inte med bokslut på en ekonomiavdelning." (IM #2
handläggare på förvaltningen för Vård och Omsorg, vid intervju den 25 april 2014)

6.4.5 Reflektioner med tidigare forskning och organisationsteori

Olika organisationsteorier innebär olika syn på hierarki och maktstrukturer. Inom socialt arbete kan detta påverka relationen mellan klient och socialarbetare. Som vi tidigare nämnt bygger det instrumentella perspektivet på en mycket tydlig hierarkisk maktindelning med ledning, anställd och klient. Det kulturella perspektivet har en jämnare maktstruktur där organisationen fungerar mer som en kultur där de anställda delar med sig av sina erfarenheter och ger varandra tips om bästa sättet att jobba på. Genom att analysera de svar vi fick av våra intervjupersoner ur ett organisationsteoretiskt perspektiv kan vi se att både den myndighet vi besökte och den icke-offentliga verksamheten har tydliga drag av ett kulturellt perspektiv på organisationsteori. Deras svar gällande bemötandet av sina klienter visar att båda verksamheterna strävar efter en jämn maktstruktur där klienten har lika mycket att säga till om som socialarbetaren. Vår tidigare forskning tar upp vikten av kommunikation och delaktighet i arbetet med personer med psykisk ohälsa. I intervjuer med anhöriga till dessa personer framgår samma saker som våra intervjupersoner tar upp när de blir tillfrågade om vad som är bra bemötande. Detta visar att de som arbetar med socialt arbete i dagens samhälle har påverkats av den privata sektorn och tagit tillvara på den kunskap som finns i samhället även utöver de som har någon professionell utbildning i bemötande. Detta kan vara ett resultat av den utveckling som skett inom socialt arbete i samband med att icke-offentliga organisationer tagit allt större del i socialt arbete och den privata sektorn blivit implementerad i denna del av det svenska välfärdssamhället.

Som vi skrivit i vår tidigare forskning är Ewertzon (2012) är en av de forskare som skrivit om viktiga egenskaper ett professionellt bemötande bör ha. I sin avhandling har han skrivit utifrån anhörigas perspektiv och vad dessa tycker är viktigt i bemötandet utifrån sitt perspektiv som anhöriga till människor med psykisk ohälsa. Även om Ewertzon skrivit

utifrån möten med psykiatrin kan vi ändå jämföra våra resultat med hans. En egenskap som Ewertzon (ibid) tar upp i sin studie som vi även funnit i vårt resultat är vikten av att kunna se det unika i varje situation. Våra intervjupersoner menar att detta är viktigt eftersom att psykisk ohälsa kan påverka människor på många olika sätt, då är det bra att kunna anpassa sig efter just den personen som sitter framför en. Andra viktiga egenskaper Ewertzon skriver om är tillgänglighet, uppriktighet och samarbete. Här vill vi dra en parallell till det som några av våra intervjupersoner pratat om vad gäller kommunikationen. De menar att det är viktigt att prata med klienten och inte om den i möten med klienten och andra professionella är med. Detta anser vi visar på uppriktighet och vilja att samarbeta med klienten för att lösa problem. Poängen är den att pratar man inte med klienten utan snarare "över huvudet" på honom eller henne är det svårt att få klienten att lita på. Därför är det viktigt att man låter klienten få plats i mötet, vara uppriktig, för att skapa ett bra samarbete för att kunna göra det så bra för klienten som möjligt.

Vi berättade i teoridelen av denna uppsats att det kulturella perspektivet på organisationsteori bygger på socialisering in i verksamheten och dess sätt att arbeta. En organisation som har denna teoretiska grundbult kräver en aktiv ledare som försöker ta tillvara på den kunskap och de förmågor som finns bland de anställda i företaget, vilket skiljer sig från andra organisationsteorier, den kunskap som finns hos verksamhetens kunder/klienter. Det praktiska arbetet, med de förmågor våra intervjupersoner beskriver, exempelvis försöket att ha en jämn maktstruktur och förmågan att läsa av personen framför en och läsa in det i sitt eget beteende visar att det skulle kunna finnas ett kulturellt perspektiv till grund för verksamheten. Efter att ha lyssnat på våra olika intervjupersoner och vilken vikt de lägger vid att deras möten med klienter ska vara styrda av klienternas känsla av trygghet och förtroende uppfattar vi att det är viktigt att använda sig av dem i utformandet av arbetet i verksamheten. Klienterna själva blir därmed en del av socialiseringsprocessen som skapar den gemensamma arbetskulturen på de olika verksamheterna genom sina möten med socialarbetarna. Detta är en av kärnorna i det kulturella perspektivet och skiljer sig från det som står i det instrumentella perspektivet där styrningen till stor del kommer ovanifrån genom att det är politikerna och cheferna i organisationen som utformar arbetet.

6.4.6 Avslutande analys om matchning enligt det kulturella perspektivet

I de två ovanstående teman har vi presenterat det som handlar om handlingsfrihet och socialisering vilka vi menar är två delar för att matchning enligt det kulturella perspektivet ska fungera. Den tredje delen som vi menar är viktig för att matchning ska kunna fungera är något som intervjupersoner från båda verksamheterna pratat om, nämligen egenskapen att vara flexibel och anpassningsbar. Utan denna egenskap är det svårt att hantera de många situationer man ställs inför när man jobbar med människor. Som vi skrivit tidigare i vår resultatdel menar flera av våra intervjupersoner att detta är ännu viktigare just när man arbetar med människor med psykisk ohälsa, eftersom att dessa ofta är väldigt utsatta i samhället. Psykisk ohälsa är något som drabbar många människor och är något som kan uttrycka sig på många olika sätt. Därför är det viktigt att kunna anpassa sig till den personen som sitter framför en. Vill man koppla detta till våra två undersökta verksamheter kan vi skriva att båda två arbetar med människor, detta ingår i deras identitet, således är detta nästintill en nödvändig egenskap för att arbeta på dessa organisationer.

Efter att ha analyserat begreppet matchning utifrån det material vi fått från våra intervjupersoner kan vi konstatera att detta är en av de likheter våra två undersökta verksamheter har med det kulturella perspektivet.

6.4.7 Slutsatser förhållandet mellan bemötande och organisationsteori

En sak som framgår av våra intervjuer är att det är viktigt att skilja på arbete med människor jämfört med exempelvis arbete med produktion eller försäljning. Vid produktion och försäljning finns det ofta tydliga mål för organisationen, en viss säljkvot ska uppnås eller det ska tillverkas x-antal produkter som ska levereras inom en viss tid. Vid dessa verksamheter kan en organisationsteori som har ett instrumentellt perspektiv fungera mycket bra för hur arbetet ska skötas. Arbete med människor, framförallt socialt arbete har mål som är mycket mer abstrakta och därmed blir det svårare att ha en tydligt utsatt mall att följa i arbetet. I denna typ av arbete är det viktigt att de ideer och arbetsätt som finns inom organisationer är förankrat hos de människor som organisationen jobbar för. Mycket av den information vi har fått från de personer vi intervjuat framhäver denna uppfattning, deras exempel på ett bra bemötande och deras uppfattning om ett fungerande socialt arbete är centrerat kring deras respektive klienter och deras känsla av trygghet, samt deras känsla av att känna sig hörda och förstådda. De organisationer vi undersökt arbetar i mycket nära relation till sina klienter vilket resulterar i att det blir en form av utbredd verksamhet där klienterna är en så stor del av arbetet att de inkluderas i organisationens kultur och har stor inverkan på arbetets utformning. Det kulturella perspektivet beskriver en form av organisationskultur, och en verksamhet vars påverkan kommer inifrån genom socialisering och samverkan mellan alla delar av organisationen. Det är i stor utsträckning så vi uppfattar våra intervjupersoners syn på de organisatoriska ramar som finns för de olika verksamheter de arbetar inom, framförallt då när det gäller bemötandet av personer och de praktiska delarna kring dessa interaktioner.

En av slutsatserna vi dragit när det gäller bemötande och det praktiska tillvägagångssättet gällande detta är att det inte var så stor skillnad mellan organisationernas synsätt trots deras skilda bakgrunder och förutsättningar för verksamheten. Våra intervjupersoner pratade till stor del om samma saker när det gällde bemötande och vad som var viktigt att tänka på i interaktionen med klienter. Grundbultarna i bemötandet av personerna med psykisk ohälsa var enligt dem egentligen detsamma som för vilken annan människa som helst. Respekt, lyhördhet och intresse är nyckelord som användes av flera av dem. Den slutsats vi drar baserat på de svar vi fått visat en tendens till att den gemensamma punkten för båda verksamheterna är att arbetet kretsar kring klienten och klientens bästa. Resultatet blir att den grupp av människor de arbetar med styr arbetsutförandet i större utsträckning än de organisatoriska ramar som finns för organisationerna och skapar därmed en gemensam organisationsteori som gäller för båda organisationerna, trots deras respektive förutsättningar för arbetet.

7. SLUTSATSER

I denna avslutande del av uppsatsen kommer vi att presentera de slutsatser vi kommit fram till i uppsatsen. Vi kommer att svara på våra frågeställningar, samt redogöra vad vi kommit fram till i vår analys baserad på den tidigare forskningen och vår teoretiska utgångspunkt i organisationsteorin.

7.1 Vilka likheter och skillnader finns det mellan de två verksamheterna i sättet att arbeta på organisatorisk nivå?

I denna del av redovisningen av våra slutsatser kommer vi presentera likheter och skillnader som har med organisationen att göra. Detta innefattar både under vilka organisatoriska ramar våra intervjupersoner arbetar under samt vilket stöd de får av sina respektive organisationer.

7.1.1 Organisatoriska ramar

En likhet vi upptäckte mellan de två olika verksamheter vi undersökte var att de båda i stor utsträckning organiserade verksamheten baserad på det som går att finna i det kulturella

perspektivet på organisationsteori. Den känsla som våra intervjupersoner förmedlade var att sättet att arbeta inom verksamheten var något som satt i väggarna och som socialiserats fram på arbetsplatsen. Detta gällde både för myndigheten och den icke-offentliga verksamheten, men var extra tydligt i den icke-offentliga organisationen. Styrningen var i stor utsträckning baserad på värdegrunder och det var dessa som la grunden för organisationen. En annan likhet var att de anställda på respektive verksamhet, trots en del obligatoriska riktlinjer, var ganska fria att styra det rent praktiska arbetet på sitt eget sätt, exempelvis hur de valde att gå tillväga i mötet med en klient. Detta tyder på att människosynen som finns inom organisationerna är baserad på den kulturella synen vilken fokuserar på att ta tillvara på de anställdas förmågor, att gemensamt skapa en bra arbetsmiljö och att arbeta på ett sätt som fungerar bra tillsammans med klienterna. Den största skillnaden vi kunde se mellan organisationerna, var att arbetet på myndigheten var individuellt utformat, medan den icke-offentliga organisationen var gruppbaserat. Detta beror på att var handläggare är ansvarig för sin egen utredning, medan på den dagliga verksamheten arbetade de i större utsträckning gemensamt och var alla ansvariga för verksamheten.

7.1.2 Utbildning och stöd från organisationen

På myndigheten blev de anställda erbjudna att få blandade former av stöd och fortbildning. Bland annat kunde de få regelbunden handledning av någon utomstående för att på så sätt kunna göra sitt bästa på arbetet. De får även ibland förfrågningar om att gå på olika kurser och föreläsningar. Till sist har de även något som liknar de personalmöten som hålls på den icke-offentliga verksamheten vi undersökte. Dessa stöd menar vi går att tolka på två olika sätt, det första av dessa är att det är ett sätt att försöka optimera varje anställds arbetsförmåga för att få fram bästa möjliga resultat. Det andra sättet detta kan ses på är att de anställda genom kurser, föreläsningar och handledning kan få ny kunskap. Denna kunskap kan de sedan förmedla till sina kollegor både i det vardagliga arbetet samt på de personalmöten som de har. Det första exemplet tyder på en instrumentell människosyn, där de anställda ses som verktyg för arbetet, vilka ska optimeras för bästa möjliga prestanda. Det andra sättet att se på stödet ger snarare bilden av ett mer kulturellt perspektiv med en gemensam strävan efter att skapa en socialiseringsprocess samt en trivsamt arbetsmiljö. D.v.s en arbetsmiljö där de anställda inte känner sig stressade då de kan få ventileras om svåra ärenden med sin handledare samt kollegor.

När det gäller stöd från organisationen fick vi lite mer blandat resultat än vad som gällde för ramar. På den icke-offentliga verksamheten fanns det tydliga drag av det kulturella perspektivet då det var fokus på att ta tillvara på de anställdas olika bakgrunder för att använda det för att skapa bästa möjliga förutsättningar för arbetet. Det finns en intern utbildning att gå, men då den bedrivs på annan ort används den inte lika aktivt som tidigare, utan är endast ifall någon anställd söker sig till den på egen hand som den används. Det finns ingen individuell handledning utan organisationen använder sig av regelbundna personalmöten där de anställda kan ta upp frågor och tankar som är viktiga för att verksamheten ska fungera bra. Här kunde vi därmed se en stark liknelse med det som det kulturella perspektivet kallar socialisering inom organisationen. Den icke-offentliga verksamheten fokuserar därmed på att skapa en stark arbetsgrupp och en trivsamt arbetsmiljö för både de anställda och de som kommer till verksamheten.

7.2 Vilka likheter och skillnader finns det mellan de två verksamheterna i bemötandet av klienter?

I detta tema av våra slutsatser kommer vi svara på frågeställningen som handlar om skillnader och likheter i hur våra intervjupersoner ser på bemötandet av klienter.

7.2.1 Slutsatser för bemötande

Genom att fråga våra intervjupersoner om vad de anser vara ett bra respektive dåligt bemötande och jämföra det med vad som står i de olika organisationsteorier vi använder som analysverktyg, kunde vi få fram en tydlig bild av organisationernas syn på människor. De svar vi fick från våra intervjupersoner var ganska lika oavsett vilken organisation de arbetade inom och vi kunde inte se några tydliga skillnader mellan organisationerna. Vi kunde identifiera några centrala egenskaper och verktyg som användes av båda organisationerna. Det första vi identifierade var att det fanns en önskan att sträva efter en jämställd maktstruktur mellan klient och anställd inom myndigheten såväl som den icke-offentliga verksamheten. En annan viktig egenskap vi fick fram var vikten av att kunna läsa av en situation och vara anpassningsbar i mötet med personer med psykisk ohälsa. Vissa psykiska sjukdomar kan innebära att klienter känner sig mycket utsatt och då är det viktigt att möta dem på deras egna villkor för att få ett givande möte. Slutligen så pratade våra intervjupersoner om vikten av att vara respektfull och utstråla ett lugn som gör att klienterna känner sig trygga med en, samt att visa intresse för personen.

När vi ställde våra svar mot det vi visste om olika organisationsteorier upptäckte vi en mängd likheter med det kulturella perspektivet på organisationsteori. Vår slutsats är att i arbete med personer med psykisk ohälsa är det persongruppen i sig som blir central för arbetet och trots att vi undersökte två vitt skilda verksamheter arbetade de i stor utsträckning på samma sätt gällande bemötande inom båda verksamheterna. Klienterna hade en stor roll att spela i utformandet av arbetsättet, vilket ligger i led med det kulturella perspektivet. När vi påbörjade arbetet med denna uppsats var det en av våra grundtankar att det fanns en betydande skillnad i sättet att arbeta inom två så pass olika verksamheter och vi blev därmed förvånade att se att likheterna var mycket större än skillnaderna.

8. DISKUSSION

I denna del kommer vi föra en avslutande diskussion, både utifrån vår valda metod samt utifrån det resultat vi fått av studien.

8.1 Metoddiskussion

I denna del kommer vi återkoppla det resultat vi fick fram i vår uppsats med den valda metod vi använt för att få svar på våra frågeställningar, för att avgöra om vi valt rätt verktyg för arbetet. Vi tänkte börja att se på valet av semi-strukturerade intervjuer som vårt huvudsakliga verktyg i sökandet efter våra svar.

Efter att ha gjort alla våra intervjuer och sett tillbaka till hur dessa har gått till kan vi konstatera att våra intervjuer blev någon typ av hybrid-form mellan strukturerad och semi-strukturerad intervjuteknik. Vi använde oss av nio frågor som våra intervjupersoner fick se på några dagar innan respektive intervju. Under intervjuerna använde vi dessa frågor samt några enstaka följdfrågor. Vi hade ganska tydliga frågor med tydlig indelning i olika teman. Resultatet blev att våra intervjuer blev kortare än vad vi beräknat från början, de flesta varade ca 25-30 minuter istället för 45-60 minuter vilket var vår beräkning. Nackdelen med detta var att vår tillgängliga mängd empiri blev något begränsad rent mängdmässigt, men i gengäld var de svar vi fick koncentrerade kring våra frågeställningar och gav oss i stor utsträckning de svar vi var ute efter, vilket sparade tid vid transkribering och analys.

Transkriberingen av vårt insamlade material fungerade bra och var till stor hjälp när vi skulle gå igenom och analysera resultatet av våra intervjuer. I metoddelen av denna uppsats nämnde

vi att vi skulle använda oss av kodning och tematisering i analyserandet av vårt material fungerade bra och vi kunde redan efter ett par intervjuer se ett mönster i de svar vi fick. I slutändan identifierade vi tre stora teman bland våra intervju svar, vilka sedan blev de teman som vi presenterar i resultatdelen ovan.

Vår induktiva utgångspunkt för analysen blev efterhand som intervjuerna framskred en hybridform mellan induktiv och deduktiv. I början var vi helt öppna inför de svar vi skulle få på intervjuerna, men efter några intervjuer hade vi redan fått en ganska tydlig bild av hur arbetssituationen såg ut inom de olika verksamheterna och i våra sista intervjuer kunde vi styra intervju personernas svar mot de teman som vi identifierat i tidigare intervjuer.

Skall man vara kritisk till vår valda metod är den största nackdelen med den att det är en metod som är väldigt tidskrävande. Transkriberingen tog lång tid och detsamma gällde för kodningen och tematiseringen. Vår valda metod kräver en stor mängd strukturerat bearbetning och det tog därmed tid innan vi kunde börja skriva vår resultatdel. En annan nackdel med vår valda metod är att resultatet bygger på enskilda individers uppfattningar, vilket kan skapa svårigheter i att upprepa replikera undersökningen. Det är dock vår förhoppning att genom vårt val att använda organisationsteori som verktyg i analysen och som en röd tråd genom hela uppsatsen skapas en möjlighet att göra en likvärdig undersökning, om än baserad på andra intervju personer.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att vår metod förändrades lite under loppets gång, men vi har lärt oss något av det och kan ta med oss denna kunskap för framtida bruk.

8.2 Avslutande diskussion

Ovan har vi diskuterat hur vår valda metod har influerat resultatet av denna studie. I denna del kommer vi att diskutera vad som är anmärkningsvärt med de resultat vi har funnit samt föra en diskussion kring detta. Vi kommer även berätta lite om hur arbetet med denna uppsats påverkat vår syn på socialt arbete, samt diskutera effekten av våra slutsatser.

När vi påbörjade arbetet med denna uppsats hade vi en bild av att det kunde vara mycket stor skillnad på socialt arbete på en myndighet kontra socialt arbete i en frivillig eller privat verksamhet. När vi nu kan blicka tillbaka på resultatet och vår analys är det anmärkningsvärt hur likheterna vägde över i stor utsträckning jämfört med skillnaderna. Vi upptäckte att persongruppen våra intervju personer arbetade med hade en större påverkan än de organisatoriska ramar som styrde förutsättningarna för arbetet inom de olika verksamheterna. Hade vi jämfört organisationer inom en annan del av välfärdsarbetet är det möjligt att vi hade sett ett annat resultat, men i arbetet med personer med psykisk ohälsa fanns det en gemensam bild eller åsikt om sättet att arbeta vilken gällde både för myndigheten och den icke-offentliga verksamheten.

I vårt arbete med denna uppsats har vi upptäckt en brist i forskningen om socialt arbete. Den förändring som skett det senaste decenniet inom socialt arbete är en del i en pågående process för att förbättra socialt arbete. Vi anser att det är viktigt för kommande socionomer och andra socialarbetare att förstå denna förändring och vilka effekter den har. Organisationsteoretisk forskning bedrivs idag i största utsträckning med ekonomi som utgångspunkt och handlar om kostnadseffektivitet och andra konkurrensbaserade begrepp. Vi vill med denna uppsats visa att det även går att använda dessa teorier i ett humanistiskt perspektiv för att förstå människosynen hos de som arbetar med socialt arbete. Vi har med denna uppsats öppnat dörren till ett nytt forskningsområde, en fusion mellan organisationsteori och humaniora. Det är vår förhoppning att denna uppsats ska fungera som en väckarklocka och belysa ett tidigare

utforskat område inom socialt arbete för att vi i framtiden skall bli bättre på socialt arbete skapa ett bättre välfärdssamhälle.

REFERENSER

Christensen, T., Lagreid, P., Roness, P.G., & Røvik, K.A. (2005) *Organisationsteori för offentlig sektor*. Malmö: Liber.

Elinder, Mikael och Jordahl, Henrik (2013) Kommunpolitikens beslut och brukarnas val, i Jordahl, Henrik (red.) *Välfärdstjänster i privat regi: framväxt och drivkrafter*. Stockholm: SNS.

Ewertzon, Mats (2012) Familjemedlem till person med psykossjukdom -Bemötande och utanförskap i psykiatrisk vård. Örebro universitet.

Hall, Patrik (2012) *Managementbyråkrati- organisationspolitisk makt i svensk offentlig förvaltning*. Liber. Malmö.

Jordahl, Henrik och Öhrvall, Matz (2013) Nationella reformer och lokala initiativ, i Jordahl, Henrik (red.) *Välfärdstjänster i privat regi: framväxt och drivkrafter*. Stockholm: SNS.

Lundqvist, Heléne och Öhrvall, Matz (2013) Politikens egenskaper och privatisering av välfärdstjänster, i Jordahl, Henrik (red.) *Välfärdstjänster i privat regi: framväxt och drivkrafter*. Stockholm: SNS.

Killick, Kristina (2013) Syns jag, finns jag- En litteraturstudie om sjuksköterskans attityd och bemötande gentemot personer med psykisk ohälsa. Malmö högskola/Hälsa och Samhälle.

Malmö Stad (07-04-2014) Avdelning för bistånd, Vård och Omsorg. <http://www.malmo.se/Kommun--politik/Stadsomraden/Norr/Stadsomradesforvaltning/Vard-och-omsorg/Avdelning-for-bistand-var-d-och-omsorg.html>. Kl 14.41.

Malmö Stad (07-04-2014) Vård och Omsorg. <http://www.malmo.se/Kommun--politik/Stadsomraden/Norr/Stadsomradesforvaltning/Vard-och-omsorg/Avdelning-for-bistand-var-d-och-omsorg.html>. Kl 14.14.

Robson, Colin (2011) *Real world research -a resource for users of Social Research methods in applied settings*. Third edition. Wiley.

Socialstyrelsen (07-04-2014) Psykisk ohälsa bland unga- Underlagsrapport till barn och ungas hälsa, vård och omsorg. <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19109/2013-5-43.pdf>. Kl 13.37.

Zikmund, W.G. (2000) *Business research methods*. Dryden Press. Fort Worth.