

Konsten att träffa mitt i prick på en darttavla

- En studie om rollen som kontaktperson inom LSS

Av: Linnéa Stifors och Katrin Teern

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

SOPA63

-VT 13



Handledare: Maria Bangura Arvidsson

ABSTRACT

Author: Linnéa Stifors and Katrin Teern

Title: Konsten att träffa mitt i prick på en darttavla - En studie om rollen som kontaktperson inom LSS

Supervisor: Maria Bangura Arvidsson

Assessor: Anders Östnäs

The aim of this study was to examine how Swedish befrienders explain their relationship with befriendees who has interventions by the law of LSS, and how this can be understood in relation to the concept of friendship and professionalism. This study was based on semi-structural interviews in which seven different befrienders participated. Two main themes were discussed: friendship and professionalism, and also the two subcategories: difficulties and possibilities. To analyze our findings we used Erving Goffmans dramaturgical perspective and the two concepts “friendship” and “professionalism”. The analyze revealed that the befrienders had some difficulties to characterize their relationship with the befriendees due to that the assignment was supposed to be a friendship but at the same time they felt that there was some features of professionalism in the assignment. They felt that there was a great deal of complexity in the role as a befriender and some of them even had a hard time to draw the line between the personal and the private area. Even though they felt that it sometimes was a struggle they found the assignment to be very rewarding, both for themselves and the befriendees. Finally the befrienders pointed out that it's crucial that all the components is being well consorted in order for it to be a successful relationship.

Keywords: befrienders, befriendees, friendship, professionalism

Nyckelord: kontaktperson, brukare, vänskap, professionalism

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING OCH PROBLEMFÖRMULERING	2
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	4
1.2 AVGRÄNSNING	4
2 BAKGRUND.....	5
3 METOD.....	6
3.1 VAL AV METOD	6
3.2 URVAL.....	7
3.3 FÖRFÖRSTÅELSE OCH METODENS TILLFÖRLITLIGHET	9
3.4 BEARBETNING AV MATERIAL	10
3.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	11
3.6 ARBETSFÖRDELNING	12
4 TIDIGARE FORSKNING.....	12
4.1 FORSKNING OM KONTAKTPERSONER INOM LSS.....	12
4.2 LITTERATURSÖKNING.....	13
4.3 BRUKARNA	13
4.4 KONTAKTSTÖDEN.....	14
5 TEORI OCH TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	17
5.1 DET DRAMATURGISKA PERSPEKTIVET	18
5.2 VÄNSKAP	20
5.3 PROFESSIONALITET	21
6 EMPIRI OCH ANALYS.....	23
6.1 VÄNSKAP.....	24
6.1.1 Svårigheter.....	26
6.1.2 Möjligheter	29
6.2 PROFESSIONALITET	31
6.2.1 Svårigheter.....	34
6.2.2 Möjligheter	38
7 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION.....	39
7.1 SAMMANFATTNING	39
7.2 AVSLUTANDE DISKUSSION.....	40

KÄLLFÖRTECKNING	44
BILAGA 1	47
BILAGA 2	48

Förord

Vi vill tacka alla våra intervjupersoner som har ställt upp för denna studie, utan dem hade detta ej varit genomförbart. Vi vill även ägna ett stort tack till vår handledare Maria som har varit väldigt behjälplig under denna process. Sist men inte minst, vill vi ge oss själva en stor klapp på axeln, utan oss hade det inte varit möjligt.

Linnéa Stifors och Katrin Teern

Lund, maj 2013

1 Inledning och problemformulering

Vänskap är något som för de flesta individer är en betydelsefull del av livet och en självklarhet, men att definiera vad en vän och en vänskap i realiteten är kan för många vara svårt. Allan (1989:17- 20) menar att för att något ska kunna kallas för en vänskap så ska det vara en frivillig, villkorslös relation mellan två individer. Han menar vidare att det är en relation där individerna behandlar varandra som jämlikar, och att det finns ett ömsesidigt utbyte av känslor, men att vänskap kan se olika ut. Att ha vänner och en social interaktion med andra individer är något som för många utgör en viktig del av livet, men det finns dock vissa individer i samhället som har en begränsad möjlighet till detta och som har ett litet socialt nätverk, varav många personer med olika former av funktionsnedsättningar har denna problematik (Bergstrand, 2011:44). Enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) har vissa brukare med funktionsnedsättningar rätt till biträde av kontaktperson (vidare omnämnt som kontaktperson). Uppdraget som kontaktperson syftar till att vara ett icke-professionellt stöd för brukaren vilket ska bidra till att denne får ett mer självständigt liv, exempelvis i form av att bryta social isolering och få en meningsfull fritid (Bergstrand, 2011:44). Kontaktpersonen ska därav fungera som en *god betald vän* och vara ett stöd för brukaren i strävan efter att få kontakt med andra människor i samhället genom olika aktiviteter (Länsstyrelsen, 2006:14; Arvidsson 2001:12).

Det finns en komplexitet i betydelsen av begreppet vänskap i förhållande till kontaktpersonsuppdragets utförande, då vänskap kan innebära många olika saker (Mallander 2011:26-28). Tanken med en kontaktperson är att denne ska ersätta bristen på eller verka som ett komplement till kontakten med anhöriga eller vänner. Det som skiljer en kontaktperson från en vanlig vän är att kontaktpersonen rekryteras av en kommunal myndighet och att det utbetalas en viss ersättning för uppdraget, samt att kontaktpersonerna omfattas av sekretess då det är ett uppdrag inom socialt arbete (ibid). Mallander menar att samtidigt som de flesta organisationer och myndigheter inom LSS använder sig av begreppet vän i samband med uppdraget, så börjar Socialstyrelsen bli allt mer återhållsam med denna definition. Han menar vidare att denna återhållsamhet kan vara en följd av att begreppet är svårdefinierat och har en stark vardaglig innebörd. Att definitionen av en kontaktperson är väldigt vardaglig gör det svårt för Socialstyrelsen att ge rekommendationer för uppdragets utförande samt att granska, evidens- och kvalitetssäkra arbetet. Mallander menar dock att relationen mellan kontaktperson

och brukare fortfarande måste vara *vänskapsliknande*, oavsett om kontaktpersonsuppdraget blir mer specificerat eller inte.

Hur ett uppdrag som kontaktperson definieras och hur begreppet vän definieras kan se något olika ut beroende på vem det är som ska definiera det. Enligt Mason et al (2013:5) definierar flertalet brukare som de har intervjuat ordet vän och vänskap som att vara snäll, generös, rättvis, stöttande och att vänner skall ha en positiv inverkan på varandras liv och välmående. Brukarna menar vidare att en vänskap bör vara villkorslös och spontan.

I Mallanders (2011:104-106) undersökningar är definitionen något annorlunda än den som Mason et al redovisar. När kontaktpersoner där fick rangordna vilka begrepp som bäst stämde överens med sitt uppdrag framkom det att fyra av nio begrepp var i särklass de mest frekvent förekommande, där det vanligaste var att definiera sitt uppdrag som att vara som en kompis. Efter det följde begrepp så som inspiratör, modern/fadern och terapeuten, där de två sistnämnda begreppen har innebörden att kontaktpersonen fokuserar på trygghet, amatörskap och hierarki respektive en professionell auktoritet som syftar till att via samtal utveckla brukarens känsloliv.

Utifrån ovanstående problematiseringar kan vi se att det finns många olika definitioner av begreppen vän och vänskap och här skapas ett intressant spänningsförhållande. Utifrån de olika definitionerna av vänskap framstår kontaktpersonsuppdraget som något diffust och det är svårt att definiera vad det innebär i praktiken. Om man ser till de begrepp som används i den undersökning som Mallander (2011:104-106) redovisar så förs tankarna till att det finns något professionellt i uppdraget, exempelvis genom ord som terapeut. Att Socialstyrelsen börjat bli mer återhållsam med vänskapsbegreppet då det blir svårare för dem att ge rekommendationer för evidens och kvalitetssäkring med ett så vardagligt begrepp, får oss att fundera över om även de önskar att det fanns ett mer kvalitetssäkert arbete i kontaktpersonsuppdraget samt ett mer evidensbaserat tänkande. Förarbeten och lagkommentarer till LSS syftar till att en kontaktperson endast skall vara som en vän, ett icke-professionellt stöd samtidigt som kontaktpersonen skall vara behjälplig i processen till att brukaren skall bryta sin sociala isolering och i förlängningen få ett självständigt liv (prop. 1992/93).

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur kontaktpersoner upplever sin roll gentemot LSS-brukare, i relation till uppdraget att vara som en vän.

- Hur definierar kontaktpersoner sin egen roll utifrån begreppet vänskap?
- Hur definierar kontaktpersoner sin roll i relation till professionalitet?
- Vilka möjligheter och svårigheter upplever kontaktpersoner att det finns i uppdraget som kontaktperson?

1.2 Avgränsning

Kontaktpersonsskap är ett vanligt fenomen som förekommer i flera olika länder, varav Sverige är en av dem. Det vi finner intressant är själva rollkonstellationen som sådan, men för att undersökningen ska vara genomförbar har vi valt att avgränsa oss till kontaktpersoner inom LSS.

2 Bakgrund

Fram till 1960-talet var personer med olika former av funktionshinder ofta inskrivna på institutioner och hade därav ingen förankring samt exkluderades i samhället utanför dessa. Allt eftersom började dock inskrivningarna minska, vilket kom att kallas den psykiatriska avinstitutionaliseringen som innebar att många av de stora institutionerna lades ned och ansvaret kom således att flyttas över till den offentliga sektorn i form av kommunal verksamhet - så som olika former av öppenvård. Detta ledde till att fler personer därav kom att behöva stöd i det vardagliga livet utanför institutionerna (Printz 2001:20; Markström 2003:13-17)

Under senare delen av 1980-talet påbörjades sedan den så kallade "1989 års handikapputredning" vilken syftade till att utröna, utvärdera och utreda vad det fanns för insatsbehov för de personer som hade någon form av funktionshinder (Regeringens proposition 1992/93:59 s. 40; Markström, 2003:13-15). Detta ledde till att det år 1992 utarbetades en ny psykiatrireform i Sverige, vilket föranledde och utmynnade i bland annat Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), vilken bland annat skulle verka som ett komplement till Socialtjänstlagen (SoL) samt att ersätta lagar så som omsorgslagen och elevhemslagen (prop 1992/93:159, s1; SOU 2008:77 bilagor, s33). LSS implementerades sedan i full skala den 1 januari 1994 (Bergstrand 2008:7).

I regeringens proposition (1992/93:159, s40) framkommer det att införandet av denna lag syftar till att ge ett bättre individuellt stöd för personer med olika former av funktionsnedsättningar, samt att samordna instanserna och insatserna för att på ett bättre sätt kunna tillgodose de behov som efterfrågas. Lagen syftar även till att personer med psykiska och fysiska funktionsnedsättningar ska ha möjlighet att leva som andra, det vill säga att ha samma förutsättningar att fullt ut kunna delta i samhällslivet, ha goda levnadsvillkor och att tillämpandet av lagen ska främja jämlikhet i detsamma. Utöver detta är LSS en så kallad rättighetslag vilket innebär att det endast är de personer som ingår i någon av de tre olika personkretsarna som har rätt till de olika insatserna i lagen:

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och särskild service åt personer

1. med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
 2. med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
 3. med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.
- (lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade)

Utöver att brukaren måste tillhöra någon av de tre personkretsarna ovan skall även vederbörandes behov ej kunna tillgodoses på annat sätt samt att hen själv skall begära insatsen - det vill säga att lagen bygger på självbestämmande (Bergstrand, 2011:8, 28). Totalt sett finns det tio insatser som personer i de olika personkretsarna har rätt till, varav en av dessa är kontaktperson. Uppdraget som kontaktperson syftar till att vara ett icke-professionellt stöd för brukaren vilket ska bidra till att denne får ett mer självständigt liv, exempelvis i form av att bryta social isolering och få en meningsfull fritid (Bergstrand, 2011:44). Tanken är att kontaktperson och brukare ska träffas cirka 8 timmar i månaden och utföra olika aktiviteter tillsammans. Anledningen till att denna insats arbetades fram var för att individer med olika former av funktionsnedsättningar ofta har ett begränsat socialt nätverk, detta på grund av att de ofta står utanför arbetsmarknaden och därav mister en social interaktion med andra individer (ibid).

3 Metod

3.1 Val av metod

Vi anser att en kvalitativ metod har lämpat sig bäst i relation till vårt syfte och frågeställningar då vi har sökt en djupare förståelse och kartläggning av rollen som kontaktperson. Genom att använda oss av en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer har det givit oss en möjlighet att studera fenomenet på djupet och genom att försöka se ett visst fenomen ur aktörens, eller populationens ögon, så är det möjligt för oss att uppfatta situationen på ett annat sätt än det som syns utåt (Bryman 2011:362). Vi har valt en semistrukturerad intervju då vi anser att vår undersökning kräver att det finns en viss struktur för att det ska kunna skapas en viss jämförbarhet i intervjuerna, samtidigt som vi anser att det har varit viktigt för

oss att det har funnits en viss öppenhet i frågorna som ger både oss och intervjupersonerna möjligheten att fördjupa sig inom relevanta frågor. Genom att vi har använt oss av en semistrukturerad intervju har det givits möjligheten att ställa förtydligande frågor och därmed har det även skapats större möjligheter att få fördjupande svar, något som exempelvis en strukturerad intervju saknar (May 2001:150).

En fördel med en kvalitativ metod är att den kan ge en mer fördjupad beskrivning av det fenomen som vi studerar, det ger en mer detaljerad bild och därmed även en djupare förståelse. Då vårt syfte med denna studie är att undersöka kontaktpersoners syn på sin roll och den sociala kontext de befinner sig i är det av fördel för oss att undersöka detta utifrån en kvalitativ metod då den på ett bättre sätt kan belysa komplexiteten i relationer och roller. En annan fördel med en kvalitativ metod är att det ger en större möjlighet till flexibilitet, då vi i efterhand har haft möjligheten att ställa kompletterande frågor samt att intervjupersonerna även har möjlighet att inkomma med kompletterande kommentarer (Bryman 2011:366). En begränsning med en kvalitativ metod är att de resultat som kommit fram är svåra att generalisera då undersökningen görs i en viss kontext. De resultat som framkommer från kontaktpersoner i en viss kommun kan inte generaliseras till att gälla alla kontaktpersoner i den kommunen eller i hela landet, undersökningen är med andra ord ganska begränsad (Bryman 2011:369). En annan sak som begränsar det material som framkommit är att det är beroende av den utgångspunkt och teori som vi själva har valt att analysera det utifrån. Analysen av undersökningen beror därav på vårt sätt att tolka materialet, vår förförståelse och våra frågeställningar (Svensson 2011:184). Ett och samma material kan tolkas på många olika sätt beroende på vilken teoretisk utgångspunkt som används.

3.2 Urval

Den population vi har valt att undersöka är kontaktpersoner inom LSS. Då det finns tre olika personkretsar inom LSS har vi varit tvungna att ta ställning till huruvida vi skulle undersöka kontaktpersoner från en specifik personkrets eller om vi skulle utgå från alla tre. Vi har valt att inte se till brukarens personkrets när vi har valt ut vilka kontaktpersoner som vi ska intervjua. Anledningen till att vi har valt att inrikta oss på alla personkretsarna är för att se om det finns eventuella skillnader i hur kontaktpersonerna utformar sitt uppdrag, samt att det är kontaktpersonsuppdraget och relationen i sig som vi finner intressant och därav är brukarens problematik inte av relevans för oss, även om det är en aspekt som kanske kan påverka

uppdragets utformning. En viktig aspekt vi har haft i åtanke när vi har jämfört eventuella skillnader i kontaktpersonsuppdraget är att det inte nödvändigtvis behöver bero på att brukarna tillhör olika personkretsar, utan skulle även kunna bero på brukarnas individuella skillnader och egenskaper. Genom att vi har undersökt kontaktpersoner som representerar brukare från de olika personkretsarna har vi även haft lättare att se om det finns vissa tendenser kring kontaktmannskapet i sig. Hade vi däremot inriktat oss på en av personkretsarna hade det varit svårare för oss att urskilja mönster och tendenser kring kontaktpersonsuppdraget då vi inte hade vetat om de resultat som framkom berodde på att intervjupersonen är kontaktperson för en viss personkrets eller om det beror på uppdraget i sig.

För att genomföra denna undersökning har vi genomfört sju stycken intervjuer som har varat mellan 30-90 minuter, helt beroende på deras erfarenheter av uppdraget. Anledningen till att vi valde att endast ha sju intervjuer var för att vi märkte att materialet då var mättat, det vill säga att svaren var av liknande karaktär (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011:44). För att komma i kontakt med våra intervju personer mailade vi ut vårt informationsbrev (se bilaga 1) till ansvarig för kontaktpersoner i respektive kommun som sedan vidarebefordrade vårt mail till alla kontaktpersoner i respektive kommun. Av etiska principer uppmanade vi kontaktpersonerna att ta kontakt direkt med oss för att säkerställa deras anonymitet.

Fem av sju intervjuer genomfördes på Socialhögskolan i Lund då vi ansåg att det var en neutral plats och utan störningsmoment. En av de två resterande intervjuerna hölls i ett kommunhus på annan ort medan den andra var en telefonintervju på grund av svårigheter att ta sig till Lund. I efterhand kan vi se att det fanns vissa svårigheter av genomförandet av telefonintervjun då det omöjliggjorde den sociala interaktionen i intervjun. Detta är den intervju som varit kortast och vi har funderingar kring att det just berodde på att det fattades den sociala interaktionen, så som kroppsspråk och ansiktsuttryck. Intervjun blev därav kort och koncis och i jämförelse med de andra intervjuerna blev den tämligen opersonlig. Vi tror dock inte att det påverkade innehållet i svaren som sådant utan snarare att vi hade kunnat få utförligare svar om det hade skett på annat sätt. Efter intervjuernas genomförande inkom även en intervju person med två kompletterande mejl, vilka vi behandlar som en del av den vanliga intervjun i vår empiri.

Under intervjuerna använde vi oss av ett intervjuschema, även kallat intervjuguide. Genom att vi gjorde en intervjuguide har det varit lättare för oss att skapa olika teman inför intervjuerna och det har därmed även varit lättare för oss att hålla en röd tråd, samtidigt som det gavs ett visst utrymme till flexibilitet i samtalen. För att genomföra intervjuerna använde vi oss även av en diktafon som hjälpmedel, vilket det kan finnas både förtjänster och brister med. En förtjänst har varit att intervjuerna fått en ordagrann sammanställning och det finns därav ingen risk att vi som intervjuare har använt oss av våra egna ord vid sammanställningen av intervjun (May 2001:168). En brist som vi har märkt av under intervjuerna är att det ibland har funnits vissa störningsmoment i den omgivning vi befunnit oss i samt att det ibland har varit svårt att höra vad intervjupersonerna säger, vissa intervjuer har därför tagit lång tid att transkribera men resultatet som sådant har ej påverkats.

3.3 Förförståelse och metodens tillförlitlighet

Kvale och Brinkmann (2009:60) belyser frågan kring reflexiv objektivitet, det vill säga att vi som utför studien skall vara medvetna om våra förförståelser och hur dessa kan komma att påverka vårt resultat. Detta leder till en transparens i studien vilket styrker intervjukunskapens objektivitet. Då vi båda tidigare har kommit i kontakt med detta område under vår praktik har det varit av stor vikt för oss att vara medvetna om vår egen förförståelse i processen och inte låta detta påverka vårt arbete. Även om det inte går att vara *helt* objektiv så har det varit vår strävan att vara det, genom att vi under hela processen har reflekterat över våra förförståelser och grundantaganden har vi också på ett lättare sätt blivit medvetna om dessa (Bryman 2011:44-45). Då vi även har låtit vår handledare ta del av vårt material samt rådfrågat andra personer har vi på detta sätt kunnat frambringa ett mer objektivt material. En positiv aspekt av detta reflekterande har även varit det May (2001:67) belyser, att vi genom att vara medvetna om vår egen förförståelse har arbetat aktivt för att finna andra perspektiv och förhållningssätt till problemet.

Utöver den reflexiva objektiviteten är det även av vikt att studien uppfyller de krav som finns på reliabilitet, validitet och generalisering. Det förstnämnda syftar till att studien skall vara reliabel, det vill säga pålitlig, vilket i forskningssammanhang brukar förknippas med att studien skall vara replikerbar - att oavsett forskare eller forskningsobjekt kunna få fram samma resultat som föregående utförare frambringade. Vad gäller vår studie och

semistrukturerade intervjuer (kvalitativ metod) överlag är det svårigheter med att replikera den på ett exakt och precist sätt då intervjuer ofta är beroende av den kontext som rådde vid intervjutillfället samt att följdfrågor och förtydligande är ett vanligt förekommande (Kvale & Brinkmann 2009:264). För att göra vår studie så replikerbar som möjligt har vi därför valt att bifoga vår intervjuguide (se bilaga 2).

Validiteten i en undersökning syftar till att se om man undersöker det man avser att undersöka. Då vårt syfte, våra frågeställningar samt vår intervjuguide stämmer väl överens med varandra menar vi att vi har undersökt det vi har avsett att undersöka, däremot är den ej kvantifierbar så till vida att våra resultat går att utläsas i siffror. Validiteten i undersökningen kan även påverkas av intervjupersonerna, bland annat beroende på huruvida utsagorna är sanningsenliga eller huruvida utsagorna kan generaliseras till andra personer eller om det är deras högst subjektiva upplevelse av, i vårt fall, uppdraget som kontaktperson. (Kvale & Brinkmann 2009:264-274). Då både våra intervjupersoners utsagor samt den tidigare forskning vi har använt oss av stämmer väl överens med varandra menar vi att detta höjer validiteten i vår undersökning.

Generaliseringsbegreppet syftar sedan till att utröna om studien går att generalisera till andra kontexter och andra relevanta sammanhang eller om det endast är valid i förhållande till vårt specifika fall. Vi vet med oss att vi endast har sju intervjupersoner i vår undersökning och att det därav är en omöjlighet att göra en statistisk generalisering, däremot har vi genom det resultat som vi har fått fram i vår studie tillsammans med den tidigare forskning vi funnit på området göra en analytisk generalisering där vi kan se *tendenser* eller *mönster* åt ena eller andra hållet (Kvale & Brinkmann 2009:280-282).

3.4 Bearbetning av material

För att kunna skapa en förståelse för vårt material har vi transkriberat intervjuerna, med andra ord skrivit ut dem. Genom att transkribera materialet och sedan arbeta igenom det har det skapats en helhetsbild och djupare förståelse för det som verkligen har sagts i intervjuerna (May 2001:170). När vårt material sedan transkriberats och blivit utskrivet har vi analyserat det, där arbetsätten sortera och reducera har varit aktuella (Rennstam & Wästerfors 2011:194). Genom att sortera materialet har det skapats en slags överskådlighet och ordning i

materialet, med andra ord har det blivit lättare för oss att hantera och arbeta med vår empiri. Ett annat ord för sortering är kodning, vilket syftar till att synliggöra olika mönster och samband genom att sortera materialet utifrån olika kategorier eller begrepp, vilket vi gjort utifrån vår intervjuguide då vi redan där skapade teman för intervjun. Utifrån dessa teman skapade vi sedan underkategorier som därav blev en del av vår kodning och var behjälpliga i vår analys av materialet då det skapades en djupare förståelse (Jönsson, 2010:56). Genom denna systematiska genomarbetning av vårt material har det blivit möjligt för oss att lyfta olika teman i intervjuerna, och vi har därmed kunnat upptäcka ett och samma tema i hela materialet och inte endast under en viss rubrik (ibid:58). Efter att vi sorterat vårt material reducerade vi det då det är en omöjlighet för oss att redovisa allt vårt material, vi reducerade ner det på ett sådant sätt som gjorde att sådant som var mindre relevant lades åt sidan samtidigt som komplexiteten och det relevanta i materialet har trätt fram (Rennstam & Wästerfors:194).

3.5 Etiska överväganden

När undersökningar av detta slag genomförs är det av vikt att följa de etiska riktlinjer som Vetenskapsrådet ställer upp gällande informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav samt nyttjandekrav. För att följa Vetenskapsrådets etiska riktlinjer gällande informationskrav framgick det i vårt utsända mejl vad vår undersökning handlade om, vad den syftade till, att deltagande i undersökningen var frivilligt, att de själva skulle samtycka samt att de när helst de ville kunde avbryta sin medverkan i vår undersökning. Vi informerade även om att vårt insamlade material endast skulle användas till just denna specifika studie och att allt material efter uppsatsens godkännande skulle förstöras. Eftersom varje intervjuperson har varit myndig har vi ej behövt inhämta samtycke från någon annan än de som har varit delaktiga i undersökningen för att kunna genomföra intervjuerna. Hade vi intervjuat en minderårig person hade det varit viktigt att vi inhämtade samtycke från vårdnadshavarna, men då detta ej varit aktuellt i vårt fall är detta inte något som vi har behövt ha i åtanke. Eftersom vi skrev i vårt informationsbrev att populationen skulle kontakta oss om de var villiga att vara med i vår undersökning så har de även indirekt givit oss sitt samtycke genom att säga att de ville delta. I informationsbrevet samt innan intervjustart informerade vi även om att de kommer att vara helt anonyma i vår uppsats och vi har på grund av detta valt att använda oss av fingerade namn på deltagarna i undersökningen samt ej namngett vilka kommuner eller

organisationer de tillhör, vilket gör gällande för konfidentialitetskravet. Detta på grund av att det ej ska vara möjligt att koppla vår population till en viss organisation eller kommun. På grund av konfidentialiteten har vi även hanterat allt material med varsamhet och det är endast vi och vår handledare som har haft tillgång till detta. Det sista kravet, vilket är nyttjandekravet, syftar till att det material vi insamlat endast får användas till denna undersökningen och får alltså därmed inte sparas för framtida bruk. Detta är något som vi informerade om innan intervjuerna startade, och genom att vi kommer förstöra allt material efter uppsatsens godkännande så omöjliggör vi att materialet används till något annat än just denna undersökning.

3.6 Arbetsfördelning

Vi har valt att skriva hela examensarbetet tillsammans då vi dels har olika skrivsätt, men även för att vi ansåg att det lätt kunde bli återupprepningar eller osammanhängande textavsnitt om vi ej gjorde så. Vi har utfört alla intervjuer tillsammans samt transkriberingar av desamma. Kodningarna gjorde vi först var för sig för att sedan gå igenom det gemensamt, detta för att vi ville se om uppfattningarna skilde sig åt. Vårt sökta material har vi till viss del sökt var för sig, men vi har båda tagit del av det och gjort själva genomarbetningen tillsammans.

4 Tidigare forskning

4.1 Forskning om kontaktpersoner inom LSS

Forskning inom området kontaktpersoner enligt LSS är väldigt knapphändig, då denna insats har undersökts i en väldigt begränsad utsträckning och inte har varit ett stort föremål för tillsynsmyndigheter såsom Socialstyrelsen men inte heller för forskningen (Mallander 2011:17). För att belysa hur kunskapsläget ser ut inom detta område har vi valt att lyfta två olika aspekter - hur kontaktstöd fungerar för brukarna och hur det fungerar för själva kontaktstöden. Då vi är intresserade av hur själva rollen som kontaktperson är uppbyggd anser vi att det mest väsentliga för oss är att redovisa forskning som berör denna typ av roll och relation, det vill säga själva konstellationen som sådan, och inte nödvändigtvis att det måste vara kopplat till just LSS. Eftersom kontaktpersoner enligt LSS har granskats i en begränsad

utsträckning i Sverige har vi endast funnit en svensk studie som är av relevans för vår undersökning, vi har därför valt att även hänvisa till internationella studier som behandlar denna form av rollkonstellation – alltså en relation mellan en volontär/kontaktstöd (det som enligt svensk lag kallas kontaktperson) och en brukare som är socialt isolerad. Det finns relativt mycket internationell forskning som diskuterar brukaraspekten i relationer av dessa slag och vilken påverkans effekt sociala kontakter har för det psykiska välmåendet, men det finns desto mindre forskning som lyfter aspekter ur volontärernas synvinkel. För att ge en inblick i vilken påverkan sociala kontakter kan ha för brukarnas välmående har vi valt att redovisa internationella studier kring detta men vi kommer även, som vi nämnt ovan, att redovisa studier som behandlar aspekter från volontärens sida. I alla hänseenden så berör forskningen dock volontärers relation till brukare som har begränsade nätverk.

4.2 Litteratursökning

För att söka vår litteratur har vi använt oss av olika sökmotorer från Lunds Universitet såsom LOVISA, LUB-search samt Google scholar. Vi har använt oss av sökorden; mental disabilities* AND friendship*; learning disabilities* AND friendship*; volunteer friendship*; befriending*; befrienders*; intentional friendship*; kontaktperson LSS*; vänskap*.

4.3 Brukarna

Det finns internationella studier som behandlar hur ensamhet kan påverka personer med funktionsnedsättningar och vilken roll vänskap och social interaktion kan ha för dessa personer. Davidson et.al (2004: 454) diskuterar ensamhet i samband med personer som har psykiska funktionsnedsättningar och menar att samtidigt som många av dessa personer föredrar att ha ett liv utanför en institution eller sjukhus, så finner många av dem det som en slags social trygghet att vara inlagd på psykiatriska avdelningar då det där redan finns sociala nät samt att det skapas en gemenskap då de tvingas ihop i sociala interaktioner. När dessa individer sedan blir utskrivna från sjukhuset tvingas de tillbaka till en vardag utanför sjukhuset, vilket för många innebär ensamhet. Denna ensamhet är ett resultat av att de saknar sociala interaktioner i samhället via exempelvis arbete och sociala aktiviteter, de upplever stigmatisering och en låg känsla av samhörighet vilket i kombination med deras problematik för många gör att det blir en saknad av social identitet. Att ha vänner är något som är en viktig komponent i de flesta människors liv, och genom att skapa och bibehålla vänskap kan det ha en positiv inverkan på brukarens liv och den sjukdomsproblematisering som finns (ibid.).

Även McCorkle et.al (2009:292) problematiserar kring social isolering bland personer med psykisk ohälsa, och menar precis som ovanstående att många med psykisk ohälsa ofta är socialt isolerade och har ett väldigt begränsat nätverk. För att undersöka om sociala interaktioner och relationer har någon inverkan på välmående bland de brukare som har psykisk ohälsa, har det genomförts en internationell studie där brukare parades ihop med en volontärbetare som skulle anta rollen som socialt stöd och vän. Programmet kallas för Compeer Inc, där syftet är att brukaren och volontärbetaren ska träffas ett visst antal timmar varje vecka och göra olika sorters aktiviteter som de tillsammans får komma överens om (ibid.). Resultaten av undersökningen visar att brukarna upplevde det som att de fick en mer aktiv vardag, de blev mer öppna för sociala sammanhang och fick samtidigt en intellektuell stimulans. En liknande studie har även gjorts av Davidson et.al (2004:459) men kallas istället för The Partnership Project. Syftet med den studien var att undersöka vilken roll social interaktion spelar för tillfrisknandet av psykisk ohälsa. Precis som i Compeer Inc matchades brukarna ihop med olika volontärbetare och de skulle sedan träffas tillsammans och göra olika aktiviteter i cirka 2-4 timmar varje vecka under en period av 9 månader. Hur träffarna skulle se ut bestämdes mellan volontärbetaren och brukaren och kunde alltså se olika ut varje vecka, för att kunna genomföra detta fick de \$28 var varje månad. Det som framkom av resultaten var att majoriteten av de brukare som deltog i studien under dessa 9 månader upplevde en förbättring av hälsan och hade mindre psykiska besvär. Vidare upplevde många brukare att de fick en större självkänsla och social förmåga av att delta i studien, vilket de själva menar beror på att de fått göra *normala* saker med *normala* personer (ibid:471). I studierna talar de om en volontär som matchats ihop med en person som har psykiska funktionsnedsättningar och att de sedan har gjort aktiviteter tillsammans varje vecka - relationen ser alltså ut på det sätt som ett kontaktpersonsskap enligt LSS gör.

4.4 Kontaktstöden

Ovan redovisas att det finns studier som visar att olika former av vänskapsprogram är effektiva för brukaren i fråga och att de upplever det som meningsfullt att erhålla en vän, det är dock även viktigt att belysa denna typ av relation från kontaktstödens sida. Mallander (2011:306) har gjort en undersökning kring svenska kontaktpersoner inom LSS och diskuterar rollen som kontaktperson. Det som framkommer från hans studie är att kontaktpersonerna uppfattade sig som en kompis men att det är en relation som är komplex och där rollen som

vän endast är en av många och är beroende på brukarens behov. Några svårigheter som framkommer i studien är gränssättningar från kontaktpersonernas sida, bland annat sociala och rumsliga där kontaktpersonerna själva får dra gränser för hur mycket de vill släppa in brukarna i privatlivet vilket vissa kontaktpersoner upplever som svårt. Författaren (2011:207-212) menar även att många av kontaktpersonerna anser att de inte får tillräcklig information innan uppdraget påbörjas samt att matchningen är viktig för att relationen ska fungera bra. De intervjuade kontaktpersonerna i Mallanders (2011) studie menade att det finns stora möjligheter i uppdraget, bland annat att de har ett väldigt stort handlingsutrymme samt att deras handledare är tillgängliga vid behov av stöttning i uppdraget. Kontaktpersonerna menade även på att de allt som oftast erbjöds kurser kopplade till uppdraget. Mallander (2011:215-222) menar vidare att det verkar råda ett domänkonsensus mellan kontaktpersoner och vårdpersonal, kontaktpersonerna menade dock att de ibland kunde känna att de skulle vilja påverka mer men då de kände att det var personalens område så valde de att tåga istället. De påpekade även att det kan förekomma glapp i kommunikationen mellan kontaktperson och vårdpersonal, då de båda parterna är osäkra gällande vilken sekretess som råder och vilken roll kontaktpersonen har. Gällande relationen mellan kontaktperson och anhöriga menade kontaktpersonerna att det allt som oftast inte förelåg några problem, snarare visade de anhöriga tacksamhet gentemot dem.

Även Mavropoulou och Avramidis (2012) har genomfört en studie där de undersökte hur aktiviteter utformas mellan kontaktstöd och brukare med autism, samt vilka svårigheter som dessa kontaktstöd mötte i sitt uppdrag. Undersökningen pågick i 9 månader och det som framkom av resultaten var att de flesta kontaktstöden upplevde stora svårigheter i att veta vad som krävdes av dem i uppdraget och på vilket sätt de skulle utforma sin roll, detta trots att de innan projektet startade fick information kring brukarna, deras familj samt att de erbjöds handledning. De hade vidare svårigheter att veta vad deras roll egentligen innebar samt att de upplevde det som en stor svårighet att de fick för lite handledning under tiden.

Kontaktpersonerna fick i slutet av projektet ge förslag på saker som de ansåg skulle förbättra vänskapsprogrammet och som skulle underlätta för kontaktstöden och menade då på att de själva hade behövt mer handledning, mer individuell information om brukaren samt den problematik som fanns, regelbunden uppföljning och kontakt med projektledaren samt en fokusgrupp där de fick möjligheten att träffa och diskutera sina svårigheter med andra kontaktstöd. Bland annat upplevde vissa kontaktstöd att de hade svårigheter i brukarens hem

då det kunde finnas vissa störningsmoment, men kände att de inte kunde säga ifrån angående detta då de befann sig i någon annans hem.

Precis som ovanstående har Andrews et.al (2003) gjort en studie angående kontaktstöd och har då undersökt hur en relation av detta slag byggs upp och ser ut. I den studie som genomförts fick äldre personer som hade ett begränsat nätverk och upplevde ensamhet besök en timme varje vecka av en volontärarbetare som skulle anta rollen som en vän. Volontärerna fick tydliga riktlinjer om att de inte skulle anta sysslor som berörde hemmet, rådgivning angående medicin eller rättsliga saker och personlig omvårdnad (ibid:350). Det som framkom från studien var dock att vissa volontärer började göra aktiviteter och sysslor som de egentligen inte skulle göra exempelvis städning eller att följa med på läkarbesök. Dessa lägen av att gå utanför rollen och *göra extra* uppstod när de psykosociala aspekterna i relationen som gör att det känns mer som en riktig vänskap, kolliderar med den formella rollen som volontärarbetaren egentligen är avsedd att ha (ibid:359). Vissa volontärer kände inte att det var en riktig vänskap men gjorde ändå saker som gick utöver själva syftet vilket många gånger berodde på att personen i fråga hade svårt att säga nej. I vissa av dessa fall ville volontären även förstärka intrycket av att det var en riktig vänskap och hjälpte till endast på grund av det, de gjorde det alltså inte för att de själva ville utan endast på grund av att det skulle uppfattas som en riktig vänskap. Hur lyckade de olika relationerna blev var beroende på hur bra matchningen av personerna var, desto bättre matchning desto bättre blev relationen och det kunde upplevas som en svårighet om matchningen mellan kontaktstöd och brukare inte var bra samt om personkemin inte stämde.

Precis som Mavropoulou och Avramidis, och Andrews et.al diskuterar Mac Donald och Greggans (2010) kring kontaktstöd och belyser i sin studie angående kontaktstöd och ungdomar med cystisk fibros olika aspekter av denna typ av relation. Precis som Andrews et.al lyfter författarna tanken kring matchning och menar att det är en väldigt viktig punkt i denna typen av relation, samt att det är av stor vikt att relationen varar så länge som möjligt för att kunna uppnå bra resultat. Kontaktstöden såg sig själva som ett fysiskt och psykiskt stöd och som en slags mentor för brukaren, vilket ligger i linje med det som Mallander (2011:104) fått fram angående hur svenska kontaktpersoner ser sitt uppdrag. Många av kontaktstöden i MacDonald och Greggans (2010) studie uppgav dock att de hade svårigheter i sin roll och visste inte riktigt vad den innebar, de hade svårt att dra gränser för vad de skulle göra och inte

göra och hade önskat att det fanns fler riktlinjer för uppdraget, vilket sammanfattar vad ovanstående författare fann i sina respektive studier. Kontaktstöden såg även svårigheter i att etablera och bibehålla en relation med brukaren, något som författarna menar är av stor vikt då ju längre relationen varar desto bättre är det för brukaren. Precis som ovanstående studier visar menade även kontaktstöden i denna studie att de behövde mer handledning under på grund av den upplevda ångesten över komplexiteten i uppdraget, de önskar att de hade en större kännedom och utbildning inom den problematik som kunde visa sig hos brukaren (Mac Donald och Greggans 2010).

Den forskning som finns inom området kring kontaktstöd återkommer alla till ungefär samma punkter; det finns belägg för att denna typ av relation är bra för brukarna då det visas att sociala kontakter är något som är gynnande ur en hälsosynpunkt, men samtidigt framkommer det stora svårigheter för de som ska agera som kontaktstöd och social kontakt. De svårigheter som framkommer gör gällande att det finns svårigheter för kontaktstöden att dra gränser för relationen, att de har svårt att definiera vilken roll de egentligen har för brukaren och att det därmed även blir svårt att veta hur mycket de ska göra för dem, en annan stor återkommande punkt är vikten av och önskan om utbildning. Eftersom de studier som redovisats ovan berör olika områden – en handlar om äldre, en om cystisk fibros, en om autism och en generellt om LSS samt att studierna härrör från olika länder, så är det att anta att det är själva rollkonstellationen som sådan som är problematisk då det är liknande svårigheter som upprepas och diskuteras oavsett samhällslig kontext eller individuell problematik. Detta kan dock vara svårt att fastställa på ett säkert sätt då det är få undersökningar som vi tagit del av och som redovisats, men det är trots allt värt att poängtera att det går att skönja tendenser till ett visst mönster.

5 Teori och teoretiska utgångspunkter

För att kunna redovisa och skapa en förklaring till det empiriska material vi har samlat in har vi valt att använda oss av Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv, vilket vi redovisar nedan. Då Goffman i denna teori lyfter det sociala samspelet och ger en förklaring till varför vissa roller intas i den sociala interaktionen så finner vi den applicerbar till vår undersökning då den berör just roller och relationer. Då vi ämnar att lyfta vänskap kontra professionalitet i relation till uppdraget som kontaktperson kommer vi även att använda oss av dessa begrepp i

vår analys och redovisar för dem nedan. Vänskap är ett svårdefinierbart begrepp och kan tolkas på många olika sätt, det finns ingen teori som behandlar vänskap som fenomen och tillförlitligheten i begreppet kan vara något ifrågasättningsvärt då det kan definieras på väldigt många olika sätt. Trots detta har vi valt att redovisa kring det nedan, detta för att skapa en förståelse för läsarna vad vi åsyftar till när vi diskuterar kring begreppet vänskap i vår analys. Detsamma gör gällande kring professionsbegreppet, som även om det har en teoretisk förankring, är svårdefinierbart och förklaras på olika sätt inom sociologin. Eftersom det finns många olika definitioner har vi valt att redovisa kring den definition som vi åsyftar till när vi diskuterar kring professionalitet i vår analys. Anledningen till att vi väljer att använda oss av dessa begrepp i vår analys är för kunna skapa en djupare förankring till just det fenomen vi ämnar att belysa. Vi vill även skapa en mer konkret och djupare förståelse i vår empiri i relation till det dramaturgiska perspektivet – begreppen blir med andra ord ett komplement.

5.1 Det dramaturgiska perspektivet

Som vi tidigare nämnt så har vi valt att analysera vår empiri utifrån det som Goffman (2009) benämner som det dramaturgiska perspektivet, vilket är ett sätt att förklara och skapa förståelse för sociala interaktioner och det sociala livet. Goffman menar att vi i det sociala livet alltid kommer att spela olika roller under ett framträdande för att försöka påverka den omgivning vi befinner oss i och att detta spel är något som alla individer gör. För att förklara detta perspektiv närmare använder sig Goffman av en rad olika begrepp, och vi har sorterat ut kärnan i det som Goffman menar i sin dramaturgi och kommer att förklara dem kort nedan.

Framträdande - Ett framträdande är en aktivitet vid ett givet tillfälle varpå den som framträder, även kallad aktören, har för avsikt att försöka påverka den som han framträder för, även kallat för publiken. Då alla spelar i ett framträdande kommer även publiken att befinna sig i ett framträdande. I ett framträdande kan aktören ha olika tro på sin roll – i vissa fall tror aktören så mycket på den roll som framställs att denne själv tror att det som förmedlas är äkta, medan i andra fall har aktören ingen tro alls på sitt framträdande och använder det som ett sätt att medvetet försöka styra publikens uppfattning för att kunna uppnå andra syften (Goffman 2009:23-25)

Roll/rutin - Under ett framträdande kommer det att spelas en roll eller rutin, vilket är redan fastställda handlingsmönster som visas upp för publiken. Denna roll är inte

situationsbetingade utan kan spelas upp vid en rad olika tillfällen. Genom att det finns vissa specifika mönster kan vi lära oss att få sociala ledtrådar och erfarenheter och kan därmed även till viss del förutspå hur en individ kommer att agera. Om en aktör spelar samma roll inför samma publik vid flera olika tillfällen kommer det att skapas ett socialt band och en social roll, vilket kan innebära flera olika roller som var och en kan visas upp vid olika tillfällen inför publik av ett likartat slag. (Goffman 2009:23).

Fasader - Under ett framträdande kommer även aktören att anta en viss fasad, vars avsikt är att definiera situationen för publiken. För att göra detta kan olika utrustningar användas för att uttrycka vissa specifika saker, vilket kan vara materiellt betingat såsom exempelvis möbler, men även i den personliga fasaden såsom exempelvis att medvetet använda vissa ansiktsuttryck, gester, talmönster och så vidare. Eftersom fasaderna är något som aktören själv måste välja kan det uppstå svårigheter för aktören att veta vilken fasad som bör användas, det är viktigt att rätt fasad används för rätt tillfälle (Goffman 2009:28-33).

Region - För att avgränsa sitt framträdande finns det olika regioner, det vill säga olika platser för att avgränsa olika situationer. När en aktör är i den främre regionen är han i sitt framträdande för publiken och undertrycker då vissa fakta som inte bör visas för publiken, fakta som kan skada det intryck som försöker förmedlas. I den främre regionen finns det vissa anständighetsnormer som måste beaktas och som aktören måste förhålla sig till, olika moraliska krav. En av dessa normer handlar om moraliska krav där det bland annat är uttalat att man ej bör beblanda sig i andras angelägenheter. Ett anständigt beteende kan bero på att man vill visa respekt för den region man befinner sig i, men det kan även bero på att det finns en önskan om att göra ett gott intryck på publiken eller att man helt enkelt vill undvika sanktioner genom att inte uppföra sig fel. I motsats till detta finns den bakre regionen där de fakta som undertryckts under ett framträdande får möjlighet att träda fram då inga observatörer eller även kallat publiken är tillåtna att beträda detta utrymme. Detta utrymme är alltså bakom kulissen och är den plats där aktören kan bevara hemligheter samt har möjlighet att uttrycka sig fritt och kan därmed släppa på den roll och fasad som visats under framträdandet i den främre regionen (Goffman 97-102). Här finns även möjlighet att stärka den egna gruppen eller identiteten, genom att skilja på ”ingrupp” och ”utgrupp”. När personer inom samma grupp samtalar i den bakre regionen tenderar samtalen att bli mer informellt och förtroligt (Goffman 2009:114;142-144).

5.2 Vänskap

Att definiera begreppet vän och vänskap kan vara väldigt svårt då det ej finns en enhetlig definition av begreppen, bland annat så definierar Nationalencyklopedin (ne.se) att en *vän* är en “person som (viss) annan person känner väl samt hyser tillgivenhet för och tillit till men som vederbörande vanl. inte är släkt med” samt att *vänskap* syftar till “besvarad tillit till någon annan och respekt mellan individer. Vänskap bygger på ömsesidig öppenhet och modet att våga vara sig själv men kan knappast ges en uttömmande eller allmänt accepterad definition”. Det som försvårar det än mer är att det är ett vardagligt begrepp som olika människor tolkar och lägger in olika betydelser i. Allan (1989:1-4) menar att vänskap, förutom familjen, är något som det läggs ett speciellt värde i, både kulturellt och personligt. Vänskap ger människan en identitet, men även ett socialt värde. Samtidigt menar Allan att ur en sociologisk synvinkel är det svårt att definiera och urskilja vad vänskap är då det är svårt att konkret se vilken inverkan det har på människors liv, dessutom har vänskap inga ritualer eller hyllningar som ger någon bekräftelse, något som exempelvis finns inom familjen. Familjer har vissa formationer, den omfattar vissa specifika relationer och den påverkas av yttre strukturella faktorer i samhället, exempelvis kan ekonomiska aspekter och arbetstillfällen vara av stor vikt för en familj. Vänskap beror inte på yttre faktorer som dessa utan vilka konsekvenser vänskap har för var individ är på ett mer individuellt plan istället för strukturellt, detta menar Allan är en anledning till att det inte finns någon konkret definition på begreppet vänskap då det ej har varit ett prioriterat område inom sociologin.

Trots ovanstående problematisering menar dock Allan (1989:13) att en ideal vänskap är baserad endast på att det finns ett frivilligt och personligt engagemang för varandra och är fri från själviskhet. Han menar vidare på att båda ger vad den andra behöver utan att tänka på kostnad eller belöning, utan gör det endast på grund av deras vänskap. Hur vänskapen byggs upp och hur den ser ut kan variera från vänskap till vänskap, i vissa fall träffas vänner mycket och har mycket kontakt mellan dessa träffar medan det i andra fall finns en väldigt begränsad aktivitet och kontakt. En viktig karaktär av en vänskap är dock att det finns en jämlikhet i förhållandet, där båda parter ser varandra som jämlikar och att det finns en ömsesidig interaktion. En viktig rutin i de flesta vänskapsförhållanden är även att det finns en viss öppenhet där båda parter delar med sig av viktiga händelser i livet, att de talar om olika problem som kan dyka upp under livets gång och att parterna ger varandra respons och råd under dessa dialoger (ibid: 52). Då Allan menar att ovanstående beskrivning är en idealtypisk

vänskap är vi medvetna om att en vänskap inte nödvändigtvis når upp till alla de krav som beskrivits ovan, då vi är medvetna om detta så använder vi endast denna beskrivning som en mall för vår analys.

5.3 Professionalitet

Brante (2009) menar att professionsbegreppet och vad professionalitet innebär är svårdefinierbart och att det ej finns en enhetlig definition av dessa begrepp. Han menar vidare att det finns en hel uppsjö av försök till att definiera vad det är, men att de alla har brister på olika sätt. Bland annat tar han upp bristen/svårigheten i att finna ett begrepp som kan vara gängse världen över då samhällsstrukturerna skiljer sig väldigt mycket åt. Istället belyser han därför flera olika skolor och hur de definierar vad en profession är.

Brante (2009:4) belyser bland annat Talcott Parsons och hans paradigm strukturfunktionalism då denna inriktning har varit den mest framstående professionsteorin under lång tid. Han menar att enligt strukturfunktionalismen skall en profession inbegripa:

1. Användande av färdigheter som är grundade i teoretisk kunskap
2. Utbildning och träning i dessa färdigheter
3. Professionellas kompetens garanteras genom examina
4. En handlingsetik som garanterar yrkesintegriteten
5. Utförandet av tjänster för det allmänna bästa
6. En yrkessammanslutning som organiserar medlemmarna

Brante 2009:4

Han menar även vidare på att strukturfunktionalismen ser makt som “den centrala drivkraften i samhället” (Brante 2009:20), men att makten i detta fall inte handlar om att professionerna står i konflikt utan snarare överlappar varandra och därigenom fungerar i ett friktionsfritt konsensus. Christoffersen (2007:33-38) menar vidare på att professionerna, enligt strukturfunktionalister, uppkommer för att de har en funktion i samhället (bland annat för att lösa vissa samhällsliga problem och att tillvarata patienter och klienters intressen) samt att de professionella därigenom gör nytta för samhället, vilket i förlängningen bidrar till att de får ett existensmandat av detsamma. Författaren menar sedan vidare på att den professionelle i sitt uppdrag ska inneha en känslomässig neutralitet gentemot klienten, att denne skall behandla alla människor lika (universalism), att utövaren ej ska handla efter sina egna intressen utan

efter brukarens och professionens intressen, att människor ska bedömas på grundval av sina handlingar och ej efter personliga attribut och att den professionelle ska vara väl införstådd med att den endast får vetskap om en del av klientens liv. Detta menar författaren på är “fundamentala principer” för professionen och dess etik, men att de kan framstå som något naiva, bland annat därför att den professionelle måste ha någon form av empati och närhet gentemot sina brukare för att kunna hjälpa på bästa sätt, däremot är det av stor vikt att kunna avgränsa och inte ta med sig arbetet hem.

Christoffersen (2007:49) belyser sedan det maktförhållande som existerar och alltid kommer att existera mellan den professionelle och klienten, att det alltid är ett ojämlikt förhållande då den professionelle har en kunskap eller det hjälpmedel som klienten behöver. Detta menar författaren kan kallas för “nedtonad paternalism”, då det är ofrånkomligt för den professionelle att inte bruka denna makt då det ingår i vederbörandes uppdrag. Makt behöver alltså inte vara något negativt utan makt kan nyttjas för att hjälpa de “behövande”, men relationen de emellan kommer ändå alltid att förbli ojämlik. En annan sak som kan peka på ojämlikheter i relationer är det som Meeuwisse (2007:38-39) diskuterar gällande kategoriseringar. Författaren menar att det i dagens samhälle är vanligt förekommande med kategoriseringar, vilka kan vara allt från ”missbruk”, ”hemlös” till olika dikotomier så som sjuk-frisk. Det är sedan länge rotat i vår kultur att tänka utifrån kategorier och dikotomier och kan, enligt Swärd (2007:50), till och med vara till gagn för vissa av de grupper som kategoriseras. Meeuwisse (2007:35) pekar dock på problematiken kring hur dessa kategoriseringar skapar ett utanförskap och ett ”vi och dem” - ett avståndstagande från den berörda/nämnda gruppen.

Då kontaktperson endast är ett arvoderat uppdrag vet vi med oss att det utifrån strukturfunktionalismen inte är en profession i sig, däremot vill vi genom detta begrepp av profession och professionsetik analysera om det förekommer viss form av professionalitet i själva uppdraget som kontaktperson och i sådana fall på vilket sätt. Därav finner vi det relevant för vårt arbete att analysera vårt material utifrån vissa valda begrepp ur denna professionsteori.

6 Empiri och analys

Under detta avsnitt kommer vi att presentera vår empiri och analysera detta utifrån vår valda teori, begrepp och tidigare forskning. Vi har även valt att ha med citat från alla medverkande intervjupersoner då det är av vikt att allas upplevelser av kontaktpersonsskapet belyses i detta avsnitt. För att på ett enklare sätt presentera vår empiri och för att läsaren på ett lättare sätt ska kunna förstå texten kommer vi att ge en kort introduktion av intervjupersonerna. Som vi tidigare nämnt använder vi oss av fingerade namn för att garantera deras anonymitet.

Börje – Är en medelålders man som har varit kontaktperson i cirka 10 år. Han har tidigare erfarenhet av att arbeta som vårdbiträde, personlig assistent och ledsagare. Han har ingen vårdutbildning.

Karin – Är en medelålders kvinna som har varit kontaktperson i cirka 7 år. Hon har tidigare erfarenhet av att arbeta med en handikappsorganisation och har tidigare arbetat mycket med människor på olika sätt. Hon har ingen vårdutbildning.

Emma – Är en medelålders kvinna som har varit kontaktperson i cirka 7 år. Hon har tidigare erfarenhet av arbete inom psykiatri och att vara stödperson. Hon har vårdutbildning på högskolenivå.

Lisa – Är en ung kvinna som har varit kontaktperson i cirka 6 månader. Hon har tidigare erfarenhet av arbete med barn och har arbetat som personlig assistent. Hon har ingen vårdutbildning.

Lars – Är en medelålders man som har varit kontaktperson i cirka 6-7 år. Han har tidigare erfarenhet av arbete på diverse arbetsplatser inom LSS. Han har ingen vårdutbildning.

Elsa – Är en ung kvinna som har varit kontaktperson i 3 år. Hon har tidigare erfarenhet av arbete inom psykiatri och äldreboende. Hon har ingen vårdutbildning.

David – Är en ung man som har varit kontaktperson i 3 år. Han har tidigare erfarenhet av arbete med ungdomar och service. Han har ingen vårdutbildning.

6.1 Vänskap

Allan (1989:14) menar att vänskap kan se väldigt olika ut från relation till relation och att det som karaktäriserar en viss vänskap kan vara något helt annat än det som karaktäriserar en annan vänskap. Att vänskap kan karaktäriseras på olika sätt är något som vi kan utläsa i våra intervjuer då alla kontaktpersoner definierar sitt uppdrag som att de ska vara som en vän, kompis eller medmänniska till brukaren, medan sättet och med vilka ord de beskriver sin relation varierar bland intervjupersonerna.

Börje menar exempelvis att han ser relationen till sina brukare som en vänskap och utgår ifrån att det ska vara ett slags vänskapsförhållande. Han menar att det är viktigt att kunna känna av och att man är lyhörd, han menar även att det är viktigt att kunna lyssna och att han ibland nästan fyller en kuratorsfunktion. Han känner för det mesta att han kan vara sig själv och personlig, även om det ibland finns undantag. Även Emma lyfter tanken om lyhördhet och anser precis som Börje att det är ett viktigt inslag i uppdraget. Hon berättar att hon ibland tvingas gå ur rollen som vän, bland annat att hon måste inta en sjukvårdande eller vägledande roll, och menar att det är viktigt att ha en känsla för när detta behövs. Hon beskriver att hon ser sig som en vän och medmänniska för brukarna men att hon ibland tvingas gå in och sätta gränser, exempelvis gör hon en skillnad mellan att vara personlig och privat och väljer att inte berätta för mycket om sig själv. Även Elsa berättar att hon inte är för personlig i sitt uppdrag som kontaktperson då det viktigaste är att hon finns till för brukarna. Hon menar på att hon alltid har en viss distans men att hon ändå kan vara behjälplig och relatera till olika saker när brukaren behöver det, exempelvis vid djupa samtal. Hon tycker att det är svårt att beskriva vilken relation hon har till sin brukare men att det är en slags vänskap, och menar att hon och brukaren är nära varandra. Precis som ovanstående kontaktpersoner så menar Lars att han är ett stöd för sin brukare. Lars talar även om lyhördhet och menar att man måste ha långa känslspröt för att kunna känna av vad man gör och inte gör. Han pekar på vikten av att kunna avläsa personer för att sedan kunna veta hur man ska agera. Lars definierar vidare sin roll som följande:

... jag får ju svara på väldigt mycket frågor så på något vis så känner jag mig litegrann, både som en kompis men också som en lärare [...] jag får ju ofta förklara för honom att; så här ligger det till.

Lars

Detta förhållningssätt är något som även Lisa talar om då hon menar att hon ser sig lite som en lärare för sin brukare som kan tillrättavisa om rätt och fel samtidigt som hon är en stödperson, men precis som Elsa har Lisa svårigheter i att definiera rollen:

Ehm, men... Ja jag känner väl ändå att...ehm...ja typ en kompis fast ändå inte riktigt, jag vet inte. Ja det är lite svårt att definiera det där. Jag vet inte, men som ett stöd som inte är så här på henne liksom, ett snällt stöd kanske.

Lisa

Vidare beskriver hon ändå relationen till sin brukare som ganska öppen och berättar bland annat att hon umgås med brukaren hemma hos sig ibland och med sin egen familj och vänner. Precis som Lisa så beskriver Karin att hennes brukare är bekant med hennes familj och menar att det har skapats ett väldigt naturligt och nära band. Karin berättar:

Det är ju väldigt meningsfullt och det är givande och jag menar på något sätt så i och med att det är så lång tid så har de här brukarna ju liksom på något sätt blivit en del av familjen. Man har liksom naturligt tagit in dem i sin egen tillvaro.

Karin

Karin berättar vidare kring detta och menar att hon har axlat en roll som anhörig för sina brukare då det inte finns någon annan i deras liv som är direkt nära. Hon har valt att ta in dem i sin familj och de brukar vara med vid olika högtidsfirande såsom exempelvis Valborgsmässoafton. Hon anser att relationen mellan en kontaktperson och brukare bygger på en växelverkan mellan ett givande och tagande, men att det största ansvaret ändå bör ligga hos kontaktpersonen. Detta är något som även David anser är en del av kontaktpersonsuppdraget, alltså att det ska finnas ett engagemang från båda parter och menar på att han ibland går in i rollen som en ledare med mer ansvar medan han i andra fall mer är en medmänniska, kompis och ett stöd. Han beskriver sedan vidare att han är som en påtvingad kompis, men att det ändå är viktigt att han utformar relationen på ett sådant sätt att det inte känns påtvingat från brukarens sida och att mycket därmed är på deras villkor. David berättar vidare att det är viktigt med en lyhördhet i uppdraget och att det finns en viss fingertoppskänsla för hur man bör agera i vissa situationer och att det ibland kan kräva att han blir lite mer personlig, men samtidigt har han en tydlig gräns för hur mycket han vill släppa in brukarna i sitt liv:

Sedan vet man att vissa kanske, säger väldigt mycket olämpliga saker, då kanske man inte är så intresserad av att visa en bild på sin flickvän liksom om man får höra snuskiga kommentarer om det sedan [...] det beror ganska mycket på personen men jag har ju ändå satt mina gränser liksom, jag tar inte hem någon till mitt hem liksom.

David

Davids roll som kontaktperson kan alltså se väldigt olika ut beroende på vad han har för brukare, men tvärtemot Karin och Lisa som ibland umgås med brukarna och sin egen familj samtidigt, menar David att han inte skulle känna sig bekväm i en sådan situation och väljer att hålla sitt hem och sin familj privat. Detta då han menar att ju mer man är hemma hos någon desto mer personligt blir det, därmed är också hemmet något som han vill hålla utanför uppdraget.

Ett tänkbart sätt att skapa förståelse kring att umgänget och relationerna kan te sig på så olika sätt är utifrån det som Goffman (2009:101-102) benämner som främre och bakre regionen. Som vi tidigare nämnt så menar Goffman att så länge man är i den främre regionen så måste man ha en viss roll och distans gentemot publiken, medan man som aktör kan släppa denna roll och vara mer personlig i den bakre regionen. Detta skulle kunna vara en förklaring till att vissa kontaktpersoner väljer att inte vara för personliga, exempelvis att inte berätta för mycket om sig själv eller att inte umgås med brukare i hemmet, då det precis som David menar, kan upplevas för privat. Vissa kontaktpersoner gör alltså en skarp skiljelinje mellan den främre och bakre regionen, medan andra håller regiongränserna mer flytande genom att exempelvis bjuda in brukarna i sitt privata hem eller vara mer öppna med sin personlighet.

6.1.1 Svårigheter

Studier som behandlar denna typ av rollkonstellation, det vill säga att det finns en intentionell vänskap mellan en volontär/kontaktstöd och en brukare, har visat att det ger ett bra resultat för brukaren men att det ofta finns många upplevda svårigheter från volontärernas sida. En av dessa svårigheter är bland annat att dra gränsen mellan att vara en riktig vän och att endast vara som en social kontakt, då det i vissa fall uppstår situationer som gör att volontären gör saker för brukaren som har mer utav en hjälpsam karaktär, exempelvis att följa med till läkaren eller handla (Andrews et.al 2003:359). I dessa situationer finns det en risk att det bildas en spänning i rollen att vara som en riktig vän och att endast vara en social kontakt ett fåtal timmar varje vecka. Det som kan bli en svårighet i dessa fall är när brukaren ber om att

kontaktstödet ska göra något som går utöver själva uppdraget och personen i fråga måste säga nej, då det kan göra att känslan av att det är en riktig vänskap försvinner eller att tilliten från brukaren minskar (ibid.). Bland annat Karin berättar att hon ibland kan känna att detta är lite svårt då hon har utvecklat en sådan relation till sina brukare som innebär att hon ibland gör saker som går utöver uppdraget som kontaktperson. Hon menar att hon i sig själv är en sådan person som vill hjälpa andra så mycket som möjligt, men att det ibland även innebär att hon gör saker trots att hon inte känner för det då hon har svårt att säga nej. Även David känner igen sig i detta, och menar att han i vissa fall tycker att det är svårt att balansera att vara kontaktperson och samtidigt kunna hålla på sin privata tid. Just tanken om tillit är något som han diskuterar följande kring:

Nej, men det är ju liksom det, ja precis liksom, 'bara nej, men nu har jag mitt annat liksom, sorry' och det blir ju ganska hårt också. Det kan ju påverka brukarens tillit till dig, vad den tycker om dig väldigt mycket i er relation sedan. Så det är ju extremt svårt att få det att fungera [...]

David

Till skillnad från David upplever inte Börje ovanstående problematik som någon svårighet, då han menar att kontaktperson är någonting som man är hela tiden - att det är ett livstidsuppdrag och att brukarna får lov att kontakta honom när helst de vill. Han menar vidare på att han ser det lite som en del i uppdraget att fråga ibland om han kan göra lite extra. Emma däremot värdesätter sin privata tid, precis som David, och hade kunnat uppleva det som en svårighet om hon skulle vara tillgänglig för brukarna dygnet runt. Emma har därför valt att säga till sina brukare att de inte ska ringa till henne efter klockan 19.00. Precis som vi tidigare diskuterat kan detta bero på den bakre och den främre regionen, att vissa av kontaktpersonerna är mindre villiga att släppa på gränserna till den bakre regionen medan andra har mer flytande regiongränser.

En annan svårighet i uppdraget är det som både David och Börje belyser gällande att det är av stor vikt att det görs en bra matchning mellan kontaktperson och brukare. Det både David och Börje problematiserar kring är svårigheten att veta innan man antar ett nytt uppdrag hur det kommer att fungera då individuella aspekter och personkemi är något som är viktigt och svårt att förutspå. David menar att han har tagit sig an uppdrag där han redan i ett tidigt skede har känt att personkemin inte har fungerat men att han ändå har gett uppdraget en chans, vilket i

de flesta fall har resulterat i att uppdraget i slutändan har avslutats. Detta skulle kunna bero på det som Goffman (2009:25) benämner som en brist i tron på rollen och menar att om en aktör inte tror på sin roll så kommer detta att avspeglas i framträdandet - något som gör att den socialt missnöjde eller publiken kommer att tvivla på den roll som framställs. I Davids fall kan bristen på personkemi ha påverkat hans tro på uppdraget och han kan därmed omedvetet ha förmedlat denna misstro till brukaren, vilket kan ha påverkat ett etablerande av en fungerande relation. Just vikten av matchning i uppdraget är något som även Börje har upplevt som en svårighet och ger en målande bild kring:

... det kan många gånger upplevas vara som att kasta pil på en darttavla. Jag vet inte, om ni vet exakt hur en sådan piltavla ser ut. I alla händelser är en vanlig piltavla konstruerad så, att ju bättre man siktar desto högre poäng får man. Principen är dessutom enkel: ju närmare mitten man kommer, desto högre poäng. En darttavla är betydligt mer komplicerad. Jag har personligen aldrig blivit så bra, att jag konstant får höga poäng. [...] det säger en del om det riskabla med att ta nya uppdrag. Man vet inte riktigt hur det blir.

Börje

Samtidigt som Börje och David har upplevt svårigheter i personkemi och matchning så har de övriga kontaktpersonerna aldrig riktigt upplevt detta fenomen. Andrews et.al (2003:361; Mac Donald & Greggans 2010:2413) lyfter frågan om matchning och menar i sin studie angående sociala stöd att matchning av volontärarbetare och brukare är av stor vikt för relationen och att saker såsom gemensamma intressen och personlighet kan vara avgörande för om relationen kommer att vara framgångsrik eller inte. Mac Donald och Greggans (2010:2412) menar även att det är viktigt att uppdraget pågår under en längre tid för att etableringen av relationen ska vara så gynnsam som möjligt. Ovanstående aspekter kan vara en möjlig förklaring till att vissa kontaktpersoner inte har upplevt de svårigheter i matchning som David och Börje har gjort, exempelvis framkommer det att många av kontaktpersonerna har gemensamma intressen med sina brukare, saker såsom konst eller fåglar. En annan aspekt som kan ha spelat roll i detta hänseende är att vissa av kontaktpersonerna redan innan uppdraget kände sina brukare samt att många av kontaktpersonerna har haft samma brukare under flera år, något som möjligtvis kan ha en koppling till vartannat.

6.1.2 Möjligheter

Det alla kontaktpersoner påtalade angående möjligheter var att det finns en stor flexibilitet i uppdraget och att det därav finns stora möjligheter i att utforma uppdraget utifrån vad brukarna har för intressen. Elsa berättar exempelvis att det finns en stor variation i de aktiviteter som de brukar hitta på tillsammans, exempelvis bowla, bada, fika, grilla och så vidare. Även Karin berättar att det finns en väldigt stor variation i uppdraget och menar att aktiviteterna ser olika ut beroende på vilken av sina brukare hon umgås med. Hon ger som exempel att hon med sin ena brukare mest brukar vara hemma och sticka medan hon med sin andra brukare går på cirkus eller olika shower, såsom Walt Disney. Medan vissa menar att man ska utgå från brukarens intressen, menar andra att uppdraget är fördelaktigt på så sätt att de kan lägga in sina egna intressen i uppdraget, speciellt i de fall där de har gemensamma intressen med brukaren. Lars beskriver exempelvis att han och brukaren ofta är ute i naturen samt att de båda har ett stort intresse för fåglar. Likaså berättar Emma att hon och en av hennes brukare har ett gemensamt intresse i konst och menar att hon ibland brukar hjälpa sin brukare vid utställningar och liknande. I övrigt berättar Emma att hon försöker röra sig så mycket som möjligt i naturen och att det är ett inslag som hon lägger in i alla sina uppdrag.

Ett unikt fenomen och möjlighet som framkom i Börjes intervju var att han trots att ett uppdrag avslutats har fortsatt kontakt med en av brukarna, det har alltså utvecklats till en god vänskap utanför uppdraget. Tanken om att ha kontakt med brukaren utanför uppdraget som kontaktperson är även något som Lisa nämner som en möjlighet:

... Jag tror att det är en ganska bra relation, jag vet inte hur jag skulle beskriva den men... Alltså jag kan tänka mig så här att om jag inte är hennes kontaktperson om 4 månader längre så kommer vi väl ändå antagligen ha kontakt. Så känner jag att det är, faktiskt.

Lisa

I termer av vänskap och i relation till uppdragets syfte kan detta ses som en positiv utveckling och möjlighet för brukaren, då de kan få en vän utan att ha en insats för det. Ovanstående beskrivningar står dock i motsats till det Emma berättar angående ett av sina uppdrag, då hon upplevde att brukaren blev alltför personlig och privat och valde därmed att avsluta uppdraget då hon inte längre kände sig bekväm i det.

En annan stor möjlighet som de flesta av kontaktpersonerna såg i vänskapen till sina brukare är den personliga utveckling som det resulterar i att vara kontaktperson. Elsa menar:

... det är nyttigt, man får erfarenhet, jag tycker att det är roligt, speciellt nu i efterhand när man börjar, när man har fått lära känna två jätteunderbara flickor och jag tycker det är jätteroligt.

Elsa

Även Karin tycker att det är roligt på äkta vis då det finns en genuin glädje hos brukarna, hon lär sig väldigt mycket och får ett ömsesidigt utbyte av att vara kontaktperson. Hon ser även en möjligheten i att kunna utmana och pusha sina brukare i situationer som de tycker är jobbiga och därmed se sina brukare utvecklas på olika plan. David menar precis som Karin att det är väldigt givande att kunna hjälpa brukaren att stärka sig själv och prova på nya saker, han menar att det utvecklar honom som människa. Emma talar också om att våga men då i relation till sig själv och menar att hon provar på aktiviteter som hon aldrig annars hade gjort, för att brukaren har ett intresse, och utmanar därmed sig själv. Hon säger också att hon tycker att det är ett roligt uppdrag och att hon känner sig behövd.

Som vi kan se ovan finns det många olika sätt att definiera relationen och vänskapen på, alla säger sig vara en vän men sedan lägger de även in andra inslag i relationen där vissa talar om att vara en lärare, vissa ser sig som ett stöd, någon ser sig som en påtvingad kompis, någon upplever sig ha en kuratorsfunktion medan någon ser sig som en anhörig. Relationerna ser med andra ord ganska olika ut - men är det då en äkta vänskap?

Goffman (2009:59) diskuterar kring att man kan ha en falsk rollframställning där den roll man spelar står i motsättning till det man egentligen står för, han menar dock att det finns vissa roller som är svåra att avgöra om de är falska eller sanna. Om man inte är jurist exempelvis kan man inte påstå att man är det då det alltid kan bevisas att så inte är fallet, men denna bevisning om sant eller falskt blir betydligt svårare när det gäller sociala relationer då det är svårare att fastställa på ett konkret och tydligt sätt. Likt Goffman menar även Allan (1989:14) att vänskap är svårdefinierbart då alla har sin individuella syn på vad det är - olika personer kan alltså forma sin relation på sitt eget sätt. En annan tänkbar förklaring kan vara det som Goffman (2009:23) nämner som sociala roller och menar att om en aktör spelar samma roll för samma publik men vid olika tillfällen så kommer det att skapas ett socialt band och därmed blir det även en social roll. Denna sociala roll kan man koppla till vissa rättigheter och

skyldigheter och de är knutna till en viss status. Den sociala rollen kommer på grund av detta, det vill säga sina rättigheter och skyldigheter, att innefatta flera olika roller som var och en kan visas upp vid olika tillfällen men inför samma publik. För våra intervjupersoner skulle detta kunna innebära att uppdraget skapar ett socialt band och en social roll då de agerar som kontaktpersoner för samma brukare men i olika kontexter då deras aktiviteter inte alltid ser likadana ut. Precis som Goffman säger så kan detta leda till att man har flera olika roller i sin sociala roll - med andra ord kan man vara både som en vän och som en lärare i sin roll som kontaktperson.

6.2 Professionalitet

Som vi har skrivit ovan definierar alla intervjupersoner sig som en vän, kompis eller medmänniska till brukaren. Vi har tidigare diskuterat kring vänskap som att det är ett givande och tagande vilket även är något som vissa av våra intervjupersoner diskuterar kring, men vi har även diskuterat kring möjligheten att en och samma roll kan innehålla flera olika roller. En av de roller som beskrivs i kontaktpersonsuppdraget är vänskap men det finns även beskrivningar som ger antydningar till att det ligger något mer och komplext i det hela, beskrivningar som syftar åt ett mer professionellt inslag. Ett sätt att beskriva olika saker är att med konkreta ord hävda någonting, exempelvis att något är en vänskap, men sedan finns det ord som kan användas på ett omedvetet sätt och som kan ge antydningar om att det man konkret säger inte fullt ut stämmer överens med det man lägger in mellan raderna. Detta är något som var förekommande bland flertalet kontaktpersoner då de ibland kunde göra kategoriseringar gällande brukarna.

... Och i och med då att X är då gravt utvecklingsstörd samtidigt som hen är rörelsehindrad, så blir det en naturlig...krets, alltså det är inget konstigt att där kommer två till liksom som är av samma art, alltså så va.

Karin

I vår studie framkommer det flera kategoriseringar, gällande brukarna, av detta slag. Det framkom dels kategorisering av diagnoser som exempelvis "den typen av människor", "sorter" (Börje), "downs syndromare" (Karin), "de här personerna" (Emma), "aspergare" (Lars), dels kategoriseringar gällande intressen. Ofta kunde intervjupersonerna göra kategoriseringar och generaliseringar gällande att brukare med diagnosen asperger exempelvis ofta har intressen som att titta på TV och att umgås med samma "grupp". Som vi tidigare

nämnt kan kategoriseringar av detta slag leda till en distansering och att det skapas ett "vi och dem" - ett avståndstagande från den berörda/nämnda gruppen. Att använda sig av sådana objektifierande ordalydelser om människor kan även ses som ett sätt för gruppen eller individen (i detta fall kontaktpersonerna) att bakom kulisserna kunna hålla en distans gentemot publiken (brukarna) samt att stärka den egna gruppen eller identiteten, det vill säga att skilja på "ingrupp" och "utgrupp". Det behöver alltså inte nödvändigtvis spegla de egentliga tankar eller känslor som kontaktpersonen har gentemot brukaren (Goffman 2009:153-155). Utifrån Goffman (2009:114;142-144) menar vi att detta kategoriseringsfenomen även kan förstås utifrån den sociala interaktion som aktualiseras när personer samtalar med andra från samma sociala grupp eller kollegor, då samtalet tenderar att bli mer informellt och förtroligt.

Ser vi till vad Allan (1989:22) menar att vänskap innebär, att det är ett ömsesidigt och jämlikt förhållande där båda har respekt gentemot varandra, kan en möjlig tolkning av detta vara att ett sådant fastslående av ett "vi och dem" tenderar att göra relationen tämligen ojämlik och distanserad genom att tala kategoriserande. Denna ojämlikhet i relationen förstärks även av att många av intervjupersonerna ser sig som stödpersoner, lärare, kuratorer, vårdare och andra sorters hjälpare till brukaren - att de ska finnas till för brukaren vilket därmed försätter dem i en beroendeposition. Denna beroendeposition eller maktobalans är just det fenomen som Christoffersen (2007:49) belyser gällande förhållandet professionell - klient, att en av parterna har högre "status" just för att den innehar vad den andra är i behov av. Detta är aspekter som gör att ett kontaktpersonsuppdrag kanske inte kan betraktas som en renodlad vänskap, vilket är något som bland annat Börje diskuterar kring. Han menar att det finns ett visst inslag av professionalitet i uppdraget men att professionalitet kan innebära många saker och inte endast att man får betalt:

En proffsighet innebär ju också att man ska vara duktig och det...det är inte riktigt sant att man bara är en vän, det är ju något mer yrkesinriktat man gör i vissa fall, kan jag känna.

Börje

Börje menar alltså att det finns situationer som kräver en viss professionalitet i uppdraget och menar sedan vidare att det finns en växelverkan mellan att ha rollen som en vän samtidigt som han ibland känner att uppdraget är mer yrkesinriktat och att han därav måste visa en viss

professionalitet. Denna dubbla roll är även något som det går att utläsa från Elsas uppdrag då hon beskriver relationen som en vänskap, samtidigt som hon menar att hon inte kan vara för personlig och att det hela tiden finns ett professionellt förhållningssätt gentemot brukaren/brukarna. Börje menar även att det är nödvändigt att i vissa situationer lägga sina personliga tankar och åsikter åt sidan på grund av att det skulle vara olämpligt att låta det lysa igenom i uppdraget. Även Emma menar att uppdraget kräver att man tänker bort sig själv och att man går in i en vägledande roll:

... Jag utelämnar mig helt, bortlämnar mig helt själv va, utan bara går in på henne då hur hon har det. Så att det är väl lite så man får göra va. Och sedan när man har pratat ett tag ja då går det bra så då börjar man om och så har man det här roliga pratet igen då och kommer tillbaka till det då så.

Emma

Att ha en vägledande roll är något som både Lars och Lisa även pekar på, då de båda, bortsett från definitionen som en vän, förklarar sitt uppdrag med att vara som en lärare och ett stöd. Att vara ett stöd är även något som Börje kan identifiera sitt uppdrag med då han menar att han i vissa fall får inta en slags kuratorsfunktion för brukarna. Denna växlande roll är något som vi har kunnat utläsa från alla intervjuer då alla på något sätt i vissa avseende känner att de får inta ett mer professionellt förhållningssätt genom att exempelvis distansera sig (neutralitet gentemot brukaren) eller sätta gränser gentemot brukaren.

En annan aspekt som gör att förhållandet mellan kontaktpersonerna och brukarna kan te sig vara lite ojämlikt är att kontaktpersonerna erhåller ett månatligt arvode från kommunen för att vara kontaktperson. Dels är detta en aspekt som ur Allans (1989:14-17) synvinkel av vänskap kan försvåra synen på att det är en ren vänskap då han dels menar det ska vara ett förhållande som är jämlikt och på lika villkor, samt att det är en frivillig relation, vilket kan vara en ifrågasättande punkt ur kontaktpersonernas synvinkel. Å ena sidan har de sökt sig frivilligt till att vara kontaktperson och har möjlighet att avsluta uppdraget när helst de vill, å andra sidan lägger vissa av kontaktpersonerna in en ekonomisk aspekt i uppdraget och ser det som ett uppehälle – något som kan göra att det känns tvingat att ha uppdrag då de annars förlorar en del av sin inkomst. Bland annat menar Börje att han någon gång varit orolig för sin ekonomi då han endast hade en brukare ett tag, vilket även är något som David diskuterar och

menar att även om uppdragen som kontaktperson inte är något som han kan leva på så är det ändå en extra inkomst som är viktig.

6.2.1 Svårigheter

En svårighet som vissa intervjupersoner talar om är att det ibland kan vara svårt att veta sin roll som kontaktperson när de är i hemmet hos en brukare som bor med sin familj. Lisa berättar att hon tycker att det kan vara jobbigt ibland när hon är med sin brukare i dennes hem då hon upplever det som att brukarens föräldrar gnäller och tjuvar väldigt mycket på brukaren i fråga. Lisa menar att detta kan kännas lite svårt då hon hade velat säga till föräldrarna att sluta tjata, men samtidigt är detta något som Lisa inte vill göra då hon inte vill lägga sig i familjens diskussioner och privatliv. Även David berättar om att det stundtals kan uppstå svåra situationer när han befinner sig med brukarens familj, exempelvis har han stött på en anhörig till en brukare som uttalat att han inte vill ha honom i hemmet på grund av Davids etnicitet.

... 'Är du muslim?!' väldigt så fientligt kastat mot en liksom, det är en ganska svår situation när man är hemma i en annan familjs hus, och inte känner de människorna, alltså väldigt så här att man upplever sig på något sätt, väldigt så här alltså... Ja rent så här; vi ser ner på dig, så der är ju väldigt svårt att komma hem till någon, en annan familj liksom. Jag hade ju aldrig varit där och hade aldrig varit välkommen heller antagligen om det inte hade varit för detta och så blir man helt plötsligt inkastad och påtvingad. Så det kan vara väldigt svårt.

David

Mavropoulou och Avramidis (2012:347) diskuterar denna typ av problematik och redovisar i sin studie, som vi tidigare nämnt, att störningsmoment i hemmet är något som flertalet kontaktpersoner upplever som en svårighet. De menar att det i många fall saknas ett personligt utrymme med brukaren men att det samtidigt är svårt som kontaktperson att säga något om detta då de befinner sig i någon annans hem. I dessa situationer skapas en intressant spänning, nämligen att kontaktpersonerna är i främre regionen i sitt eget framträdande samtidigt som de befinner sig i brukarens bakre region då de är i dennes hem. Som vi tidigare nämnt menar Goffman (2009:98) att det finns vissa anständighetsnormer och moraliska krav som måste beaktas i den främre regionen, bland annat att man ej bör beblanda sig i andras angelägenheter samt att det är av vikt att uppvisa ett anständigt beteende för att undvika sanktioner. I kontaktpersonernas fall kan detta upplevas som en svårighet då de hela tiden måste hålla på sin roll, även om det exempelvis kommer in personal på rummet, och kan ej gå ur sitt

framträdande. Så länge kontaktpersonen är i sin främre region kommer denne vilja förmedla ett gott intryck och måste därmed hålla på de moraliska krav som finns och kan då inte, även om de anser att det personalen gör är felaktigt, säga något om detta då det skulle vara opassande. Skulle en kontaktperson i detta fall ta upp en diskussion med en anställd och säga att de gör fel i att komma in oanmälda, så blir det en kritik av personalens arbete. Detta skulle kunna leda till dålig stämning och kanske till och med sanktioner från personalens sida - något som aktören eller i detta fall kontaktpersonen vill undvika. Utifrån Brante (2009:20) kan detta även förstås utifrån ett professionsteoretiskt perspektiv - att kontaktpersonen vill bevara det områdeskonsensus som råder - vilket även styrks av det som Mallander (2011:215) belyser i sin studie angående att kontaktpersoner väljer att tåga i situationer där det hade kunnat uppstå konflikter. Problematiken och svårigheten kring hur kontaktpersonerna ska agera i sådana lägen kvarstår dock och är något som Börje problematiserar kring:

En gång kom hans far in och ställde sig och skällde ut honom, och vad kan jag göra då?[...]Jag tror att hade man varit vanlig vän enbart och en sådan grej hände så kanske man reagerar på ett annat sätt. Men det känns lite konstigt, framförallt kan man ju inte tillrättavisa personal även om de gör fel eller... jag vet inte hur man ska göra.

Börje

I citatet ovan beskriver Börje en situation där han inte riktigt vet hur han bör agera, och svårigheter likt dessa är något som Börje diskuterar genomgående i hela intervjun. De svårigheter han beskriver är av olika slag men många av de situationer han återberättar är tillfällen då han har hamnat i lägen där han inte har vetat hur han skulle agera eftersom brukaren har agerat olämpligt offentligt. Han berättar bland annat om två olika tillfällen där en brukare har urinerat offentligt vilket har resulterat i att personer har blivit arga och uttryckt denna ilska mot Börje och hans brukare. Börje menar att dessa situationer är extra svåra eftersom han inte kan stoppa sin brukare från att urinera när det är akut, det skulle resultera i att personen kanske kissade ner sig vilket inte heller är ett bra alternativ. Börje tycker även att det är svårt i dessa situationer på grund av den sekretess som föreligger i uppdraget, att veta hur mycket han kan förklara kring de rådande förhållandena för en utomstående person som blir arg, alltså att han är en kontaktperson och att personen som urinerar har någon sorts problematik. Även David har upplevt en liknande problematik då han, när han spelade golf med en av sina brukare, stötte på personer som blev aggressiva och arga då David och brukaren släpade golfbagen på greenen. David menar att han i detta läge tyckte det var svårt

att hantera detta utbrott mot dem då han som privatperson blev arg, medan han samtidigt kände att han inte kunde visa denna ilska i sin roll som kontaktperson och framför brukaren. Att Börje och David i sådana här situationer inte vet vad de ska säga, hur de ska säga det samt att de inte kan säga allt de tänker på visar på att de försöker hålla någon slags känslomässig neutralitet i rollen som kontaktperson, något som Christoffersen (2007:38) menar på är en del av ett professionellt inslag.

Just sådana situationer är något som majoriteten av kontaktpersonerna problematiserar kring, även ifall de själva inte har varit med om en sådan händelse så funderar de mycket kring om så skulle ske och hur de i sådana fall skulle agera. Bland annat berättar Lars kring sin brukare som i vissa fall kan svimma, det har aldrig inträffat när de på tu man hand har umgåtts men vetenskapen om att det kan ske och hur han i sådana fall skulle handla är något som han problematiserar kring och inte har något självklart svar på:

... jag har ju inte riktigt klart för mig och jag skulle, jag undrar hur pass handfallen jag skulle vara på ett sätt, men om det inträffar när han och jag är ute och går...poff...faller till marken och jag har ju ingen utbildning för, för sådana situationer [...]

Lars

Även Lisa belyser denna ovisshets-problematik då hon har fått ta del av information från föräldrarna om att hennes brukare ibland kan vara utåtagerande. Hon menar att hennes brukare aldrig har visat några sådana tendenser inför henne men hon är likväl försiktig med exempelvis tjat för att hon inte vill frammana detta beteende. Det många av kontaktpersonerna belyser i förhållande till denna ovisshet och att de inte vet hur de ska agera är att de kanske hade kunnat hantera svårigheter som dessa bättre om de hade haft mer information och utbildning när de antar uppdraget som kontaktperson, bland annat menar David att:

De kan ju vara helt olika och helt olika svårigheter så det är ju svårt, att man aldrig vet vad man ger sig in på och hur den här personen du ska jobba med är, eller hur det kommer att fungera, vad kommer att hända? [...] Det är ju svårt att kanske få det här stödet man kan behöva ibland när man möter svårigheter liksom, man kan känna sig ensam.

David

Just detta med att man aldrig vet vad som kommer att hända är något som Karin problematiserar vidare kring, hon menar att även ifall hon har lyckats hantera och lösa en situation med bra resultat en gång är det inte säkert att reaktionen och resultatet blir liknande om en sådan situation skulle uppstå igen. Hon menar att hur väl man än känner brukarna så kan det ändå uppstå tveksamheter i olika situationer. Likt David känner hon igen sig i själva ensamheten i uppdraget och diskuterar vidare kring hur detta skulle kunna avhjälpas:

Ibland tror jag faktiskt att, som jag tycker skulle varit intressant, det var ju då om till exempel då kuratorn hade någon form av kontaktpersonsträffar. Där man träffade andra kontaktpersoner och luftade liksom tankar och man fick kanske berätta om sina brukare inom då en viss tystnads och sekretess. Men, och berätta kanske om både alltså roliga historier men också vissa problem. Alltså att man utbytte erfarenheter med varandra – negativa, positiva och så vidare. Relationen mellan mig, brukare och personal till exempel hur det fungerar och så vidare. Där finns rätt mycket sådant, man lever i en isolerad liksom egen värld med sina brukare

Karin

Dessa träffar är något som alla kontaktpersoner påtalar hade varit bra, Emma menar dock att hon inte är i behov av det, men anser ändå att det hade varit bra för dem som har svårigheter i uppdraget.

Denna önskan som kontaktpersonerna uttrycker är inte endast "ett bevis" på att kontaktpersonsskapet är något mer än vänskap, något professionellt, utan utifrån Goffman (2009:11) är det även på det sätt som människor lär sig att hantera och förutsäga kommande sociala interaktioner och händelser. Har vi tidigare fått information om en person, allmän utbildning eller fått erfara en händelse kan vi också i andra situationer agera och handla på ett mer lämpligt vis - vi vet helt enkelt vad som förväntas av oss själva och vad vi kan förvänta oss av den andra. Samtidigt som Christoffersen (2007:33-38) skriver om profession och att vi aldrig kan veta något om hela människan, menar Goffman (2009:11) att vi genom olika former av sociala ledtrådar och tidigare erfarenheter kan förutsäga hur en individ kommer att handla, åtminstone i vissa avseenden. Svårigheten i detta fall ligger i att många av kontaktpersonerna har brukare som är väldigt impulsiva och därav oberäknliga. Det kan därför te sig svårt att endast genom egna erfarenheter försöka agera på lämpligast vis. Det är på grund av denna komplexitet i uppdraget som kontaktpersonerna menar att de också

behöver mer information, utbildning och erfarenhetsutbyte med andra kontaktpersoner. Vikten av handledning och utbildning är även något som Mavropoulou och Avramidis (2013) och Mac Donald och Greggans (2010) belyser i sina studier angående kontaktstöd.

6.2.2 Möjligheter

Även om många kontaktpersoner uttrycker stora svårigheter i uppdraget som kontaktperson så finns det även många som talar om vilka möjligheter det finns som kontaktperson. En av de största möjligheterna som alla kontaktpersoner diskuterar kring är att finnas till och vara behjälplig för sina brukare på olika sätt, bland annat talar Lars om att han genom att vara kontaktperson får möjligheten att lära sin brukare saker som denne är intresserad av. Han menar även att han kan hjälpa honom att utvecklas på områden som brukaren redan har ett intresse för, han ser sig alltså lite som vi tidigare nämnt som en lärare för sin brukare och han tycker det är roligt att kunna hjälpa någon annan. Även David menar att kontaktpersonsuppdraget är nyttigt då det dels är utvecklande för honom men framförallt för hans brukare, han har möjligheten att påverka och göra nytta för andra, vilket är något han tycker är viktigt. Även Börje diskuterar kring detta och menar att han genom att vara kontaktperson är en samhällsnytta då kontaktpersoner är något som verkligen behövs i samhället, vilket både Karin och Emma också pekar på och menar dessutom att det borde finnas fler kontaktpersoner i samhället, samt att det finns en sådan stor komplexitet i det att det borde vara mer än endast ett uppdrag:

... Nej det enda jag tänker är, alltså man tänker sådana här kontaktpersoner, det borde egentligen, borde vara någon, alltså ett yrke och inte något uppdrag som man har utan ett yrke egentligen va, för att personen är väldigt väldigt viktigt egentligen

Emma

Även om det inte är något yrke eller profession att vara kontaktperson, så finns det ändå vissa inslag i det som visar tendenser kring att det lutar åt något mer professionellt. Ovan diskuterar kontaktpersonerna vilken nytta de gör för samhället genom att vara kontaktperson och just tanken om samhällsnytta är något som både Christoffersen (2007:33-38) och Brante (2009:4) menar kan vara en del i en profession.

En del av de svårigheter som många av kontaktpersonerna diskuterar, bland annat kring bristen av utbildning och kompetens kan även tolkas motsatsvis, nämligen att de hade sett det

som en möjlighet att vara mer professionell och förberedd om de hade utbildning och kunskaper. Många av kontaktpersonerna säger exempelvis att de hade önskat att det fanns någon slags sammankomst emellanåt med andra kontaktpersoner för att de hade velat diskutera svårigheter tillsammans och lära sig av varandra. De flesta menar även att det borde vara ett yrke och att de borde få mer erkännande för det arbete som de gör med brukarna då det kan vara mycket mer krävande på många olika plan än vad det kan tyckas vara. De uttrycker sig med andra ord om önskemål att det skulle finnas teoretiska kunskaper i form av utbildning, de önskar att det vore ett yrke, de hade velat ha sammankomster med andra kontaktpersoner för att kunna diskutera svårigheter och lära sig av varandra och de anser att de gör en stor samhällsnytta - allt detta är viktiga delar i det som Brante (2009:4) belyser om vad en profession ska inbegripa. Utöver detta så menar dessutom alla kontaktpersoner att de upplever att de i vissa situationer, mer eller mindre, har ett professionellt förhållningssätt.

7 Sammanfattning och diskussion

7.1 Sammanfattning

Vårt syfte med detta arbete har varit att undersöka hur kontaktpersoner upplever sin roll gentemot LSS-brukare, i relation till uppdraget att vara som en vän. För att analysera vårt material har vi använt oss av Goffmans dramaturgiska perspektiv samt begreppen vänskap kontra professionalitet. De frågeställningar vi har utgått ifrån för att kunna genomföra vår analys har varit:

- Hur definierar kontaktpersoner sin egen roll utifrån begreppet vänskap?
- Hur definierar kontaktpersoner sin roll i relation till professionalitet?
- Vilka möjligheter och svårigheter upplever kontaktpersoner att det finns i uppdraget som kontaktperson?

Utifrån ovanstående frågeställningar kan vi se att kontaktpersonerna tycker att uppdraget är givande både för dem själva men även att det är betydelsefullt för brukarna, vilket även andra studier visar på. Samtliga kontaktpersoner definierar sig som en vän, samtidigt som det finns en svårighet med att benämna uppdraget som en vänskap eller en medmänniska då det är vaga begrepp, men de menar ändå att det är ett vänskapsliknande förhållande. Detta resulterar i att vissa kontaktpersoner har svårt att utforma sina uppdrag då de ej vet vad som förväntas av dem samtidigt som kontaktmännaskap som sådant ej får en enhetlig definition då det är så

olika. Majoriteten av de intervjuade kontaktpersonerna talar om att de måste förhålla sig professionellt till relationen med brukaren och önskar att uppdraget var ett yrke och en profession, något som försvåras avsevärt när det inte finns en enhetlig beskrivning av uppdraget förutom att de ska vara som en vän – ett begrepp som visat sig vara tämligen vagt. En positiv aspekt av detta är att det finns stora möjligheter och flexibilitet för kontaktpersonerna att arbeta utefter de personliga behov som varje brukare har, samtidigt som detta kan bli en svårighet om en brukare har väldigt stora behov. Just möjligheten att kunna bygga relationen utifrån brukarens behov är något som samtliga kontaktpersoner pekar på och finner det värdefullt att få möjligheten att påverka någon annans liv i en positiv riktning. De svårigheter som framkommer är att det finns en önskan om mer utbildning då kontaktpersonerna ibland ställs inför svåra situationer som de ej vet hur de ska eller bör hantera. De önskar även mer information om den problematik som finns hos brukarna, och hade funnit det värdefullt med kontaktpersonsträffar där de får möjligheten att utbyta erfarenheter.

7.2 Avslutande diskussion

När vi ser tillbaka på vårt arbete så är vi nöjda med hur arbetet har utvecklats och att det har förflutit utan några större hinder. Vi hade dock svårigheter gällande att finna svensk forskning kring kontaktpersoner inom LSS vilket resulterade i att vi fick vidga våra vyer och se till rollkonstellationen som sådan, vilket i förlängningen var till gagn för oss då vi kanske annars hade missat denna intressanta aspekt. Frågan vi ställer oss är hur det kommer sig att det finns så lite svensk forskning kring kontaktpersoner inom LSS och hur det kommer sig att det inte ens har gjorts en utvärdering av insatsen på drygt 20 år? Här ställer vi oss frågande till om de inte är medvetna om den problematik som finns för kontaktpersonerna, eller om de bortser från det faktum att det upplevs som ett problematiskt uppdrag? Vi anser att det

Det vi även har reflekterat mycket kring är att vi valde att undersöka en otydlig insats som innehåller otydliga begrepp och definitioner, vi har därav haft svårt att hitta en lämplig teori som var applicerbar på det fenomen vi undersökte. Under arbetets gång hade vi svårt att förmedla det vi ville framföra till läsaren på ett konkret och tydligt sätt, vilket vi menar att vi ändå i slutändan lyckades tämligen bra med. Samtidigt har det gett oss en inblick och skapat

vidare reflektioner kring vad vänskap kan innebära, vi har alltså genom detta arbete erhållit en större förståelse kring att vänskap är något som är individuellt och att det är ett väldigt diffust begrepp som är värt att forska vidare kring. Trots att vi har genomfört en undersökning i åtta veckor så kan vi fortfarande inte definiera vad vänskap är, tvärtom – det som tidigare för oss framstod som rätt självklart är inte lika självklart längre.

Något som vi har uppmärksammat i vår analys av materialet är att det finns en stor variation i hur uppdraget utförs bland kontaktpersonerna och att det för vissa finns ganska stora svårigheter. Något som genomsyrar intervjuerna är att kontaktpersonerna mer eller mindre upplever det som att det finns en viss professionalitet att förhålla sig till då det mer eller mindre krävs i flertalet situationer. De önskar även att det fanns någon form av utbildning för uppdraget. Detta är något som vi upplever som ganska problematiskt då kontaktpersonerna uttryckligen säger att de ibland kan känna sig utelämnade och ensamma i uppdraget. De tvingas mer eller mindre att hantera svåra situationer som ibland hade krävt att det fanns en stor kännedom om den problematik som vissa brukare har. De säger själva att de hade önskat mer handledning, kontaktpersonsträffar, mer utbildning och information inför uppdragen, men detta är något som de upplever att de inte fullt ut får. För oss bildas det här en spänning – om de upplever att uppdragen är så pass stora att det krävs utbildning men detta är något som kommunen inte tillhandahåller, hur ska kontaktpersoner då kunna stötta och hjälpa sina brukare i svåra situationer om de inte ens får utbildning och tillräckligt med information om problematiken som finns? Det som blir en svårighet i detta fall är att kontaktpersonernas uppdrag definieras som att de ska vara som en vän, och vänskap är i de allra flesta fall inte någonting som det behövs en utbildning för att man ska kunna vara, men samtidigt är inte vänskap något som kräver ett professionellt förhållningssätt och inte heller att man erhåller ett arvode. Vi funderar därför kring hur uppdraget bör benämnas, det de gör är ju av en vänskaplig karaktär exempelvis att gå på bio eller andra saker som intresserar, samtidigt uttrycker de att det finns inslag av professionalitet i uppdraget – och då är ju frågan, vad bör det benämnas som?

Det som vi finner intressant är att trots ovanstående problematik definierar alla intervjupersoner sig som en vän, kompis eller medmänniska – vi ställer oss då frågande kring hur detta kan komma sig? En fundering som har väckts hos oss under arbetets gång är om kontaktpersonerna hade definierat sitt uppdrag som en vänskap om de inte själva hade fått

denna benämning på uppdraget när de antog det. Samtidigt som de säger att det är en vän så talar de ändå många gånger som att så inte är fallet, exempelvis genom att säga; ”hade det varit en vanlig vänskap...” eller för att inte tala om de gånger då de använder sig av kategoriseringar. Detta får oss att fundera kring om de upplever det som en vänskap, men att det kanske inte är en ömsesidig sådan, det vill säga att de ser sig själva som en vän för brukaren men att brukaren inte fyller samma funktion för dem. Vi har dock inte undersökt hur brukare upplever denna relation och kan därav ej veta hur de definierar relationen och huruvida de ser det som en vänskap och vilken betydelse kontaktpersonen har för dem.

En annan sak som vi har märkt i genomförandet av vår studie är att de kontaktpersoner som har uttryckt flest svårigheter är också de som har varit kontaktpersoner till många olika brukare genom åren samt att de idag är de som har flest antal brukare. Detta får oss att undra om det kan bero på att de har erfarenhet av flera olika sorters problematik, då det desto fler brukare de har eller har haft desto större sannolikhet bör det vara att de har upplevt svårigheter. Att det finns svårigheter i uppdragen är något som alla mer eller mindre har uttryckt, och då det är samma mönster som återkommer i varje intervju så får det oss att tro att svårigheterna ligger i uppdraget som sådant och att det därav inte är beroende på vilken personkrets brukarna tillhör, dessa resultat går dock ej att generalisera på något sätt. Vi uppmärksammade även att de två intervjupersoner som hade erfarenhet av arbete inom psykiatri, varav en av dem hade vårdutbildning på högskolenivå, var även dem som inte uttryckte någon större svårighet i uppdraget. Eftersom vi ej kan generalisera våra resultat kan vi därmed inte heller fastställa vad detta beror på, men en tänkbar förklaring skulle möjligtvis kunna vara att de har en tidigare erfarenhet och kunskap inom området som vissa av de andra saknar, samt att de kanske på ett mer naturligt sätt kan förhålla sig till sin roll som kontaktperson. En annan sak som eventuella svårigheter kan bero på kan vara sämre utförda matchningar, exempelvis är det lätt att det uppstår svårigheter som kontaktperson om man matchas med en brukare vars anhöriga uttrycker sig främlingsfientligt när kontaktpersonen i fråga har utländskt påbrå.

Även ifall våra resultat inte är generaliserbara då vår undersökning är utförd i liten skala så går ändå våra resultat i linje med den tidigare forskning som finns på området. Detta visar på att det följer ett visst mönster och att det finns tendenser som pekar på samma svårigheter, detta verkar ej vara kontextuellt betingat då det framkommer samma typ av svårigheter i alla

de studier vi presenterat oavsett vilket land studien härstammar ifrån. En möjlig tolkning av detta är att det inte beror på under vilken insats uppdraget ges eller var det utförs, det är själva rollkonstellationen och relationen som sådan som verkar problematisk. Detta gör att det krävs vidare studier inom området för att undersöka om uppdraget kanske bör utformas på ett annat sätt, då det just nu visar sig vara tämligen problematiskt. Framför allt hade det varit intressant med forskning kring hur brukarna upplever själva insatsen. Om inte annat så borde det göras en utvärdering av insatsen, både ur kontaktpersonens men även brukarens perspektiv.

Så som uppdraget ser ut nu framkommer det att det finns stora svårigheter i utformandet av rollen som kontaktperson och en av våra intervjupersoner liknar uppdraget som vid en dattavla. Han menar att det är svårt att pricka rätt på tavlan och alltid få höga poäng vilket just belyser svårigheterna i uppdraget – det krävs att många komponenter stämmer överens för att uppdraget ska falla väl ut. Även om komponenterna blir perfekta, kvarstår det dock en aspekt som är tämligen värd att lyfta – oavsett hur bra matchningen än görs, oavsett hur nära och personlig relation de än får, oavsett hur mycket utbildning kontaktpersonen har inom området och oavsett hur mycket de än definierar det som en vänskap så kvarstår alltid det faktum att de erhåller ett arvode – är *dina* goda vänner betalda?

Källförteckning

Allan, Graham (1989) *Friendship – Developing a sociological perspective*. Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf

Andrews, J.Gavin; Gavin, Noel; Begley, Sheila; Brodie, David (2003) Assisting friendships, combating loneliness: users' views on a 'befriending' scheme. *Ageing and society*, vol 23:3, pp 349-362

Arvidsson, Kitte (2001) *LSS – lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Lättläst*. <http://w1.jag.se/bilder/LSS_pa_lattlast.pdf> 2013-03-20

Bergstrand, Bengt Olof (2011) *LSS 2011 – stöd och service till vissa funktionshindrade*. Höganäs: Komlitt

Brante, Thomas (2009) Vad är en profession?- Teoretiska ansatser och definitioner. *Vetenskap för profession- Högskolan i Borås, 1654-1520, pp 15-34*

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Christoffersen, Svein Aage (2007) ”Professioner och professionsetik – vad är det?” i Christoffersen, Svein Aage (red) *Professionsetik*. Malmö: Gleerups

Davidsson Larry et.al. (2004) “Supported Socialization For People With Psychiatric Disabilities: Lessons From A Randomized Controlled Trial” *Journal of community psychology* vol 32, No 4, 453-477

Goffman, Erving (2009) *Jaget och maskerna*. Stockholm:Nordstedts

Jönson, Håkan (2010). *Sociala problem som perspektiv: en ansats för forskning och socialt arbete*. Malmö: Liber

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Länsstyrelserna (2006) *Riktlinjer – till hjälp eller stjälp*

<http://www.lansstyrelsen.se/skane/SiteCollectionDocuments/sv/publikationer/2007/LSS_rapport_07_talsyntesadaptad.pdf> 2013-04-01

Mac Donald, Kath & Greggans, Alison (2010). 'Cool friends': an evaluation of community befriending programme for young people with cystic fibrosis. *Journal of Clinical Nursing* vol 19, 2406-2414

Mallander, Ove (2011) *Nära vänskap – en analys av kontaktperson enligt LSS*. Malmö: Egalité

Markström, Urban (2003) *Den svenska psykiatrireformen: bland brukare, eldsjälur och byråkrater*. Umeå: Boréa Bokförlag

Mason, Paul; Timms, Ken; Hayburn, Tracey; Watters, Camilla (2013) "How Do People Described as having a Learning Disability Make Sense of Friendship?" *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* vol 26, 108–118

May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Mavropoulou, Sophia & Avramidis, Elias (2012) "Befrienders to persons in the autistic spectrum in Greece: what support do they offer and what challenges they face?" *European Journal of Special Needs Education* 27:3, 337-353

McCorkle, H.Brian; Dunn, C.Erin; Wan, Yu Mui; Gagne, Cheryl (2009) "Compeer friends: a qualitative study of a volunteer friendships programme for people with serious mental illness" *International Journal of Social Psychiatry* vol 55:4 291-305

Meeuwisse, Anna (2007) "Sociala kategoriseringar, ojämlikhet och motståndsstrategier" i Svensson, Kerstin (red): *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Nationalencyklopedin

<http://www.ne.se/sve/v%C3%A4n/O395825?i_h_word=v%C3%A4n> 2013-04-15

Nationalencyklopedin < <http://www.ne.se/kort/v%C3%A4nskap>> 2013-04-15

Printz, Anders (2001) Psykiskt funktionshindrades ställning i samhället: en rättshandbok.
Stockholm: Nordsteds Juridik

Proposition 1992/93:159 *Om stöd och service till vissa funktionshindrade*

<http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Propositioner-och-skrivelser/prop-199293159-om-stod-och-s_GG03159/?text=true> 2013-04-03

Rennstam, Jens & Wästerfors David (2011). ”Att analysera kvalitativt material” i Ahrne
Göran & Svensson, Peter (red): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

SOU 2008:77, bilagor, Möjlighet att leva som andra - Ny lag och service till vissa personer
med funktionshinder

Svensson, Peter (2011). ”Teorins roll i kvalitativ forskning” i Ahrne Göran & Svensson, Peter
(red): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Swärd, Hans (2007) ”Om outsiders och att hålla normalitetsdjävulen i schack” i Svensson,
Kerstin (red): *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk - samhällsvetenskaplig
Forskning*.

Zetterquist-Eriksson, Ulla & Ahrne Göran (2011). ”Intervjuer” i Ahrne Göran & Svensson,
Peter (red): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Bilaga 1

Hej!

Vi är två studenter från Socialhögskolan vid Lunds universitet som för närvarande läser sjätte terminen på socionomprogrammet. Under våren ska vi göra ett examensarbete där vi kommer att undersöka rollen som kontaktperson inom LSS. Vårt syfte med arbetet är att undersöka hur *du* som kontaktperson ser på ditt uppdrag. Vi kommer att behandla teman såsom roller och relationer, professionalitet samt hur utförandet av just *ditt* uppdrag som kontaktperson ser ut. För att kunna genomföra vår undersökning behöver vi nu *din* hjälp och hade varit tacksamma om just du hade kunnat ställa upp på en intervju. Medverkan i intervjun är frivillig och du har i efterhand alltid möjligheten att dra tillbaka ditt medgivande. All information kommer att behandlas med sekretess, din medverkan är anonym och kommer ej att kunna kopplas till dig som person eller till den organisation som du tillhör. Det insamlade materialet kommer endast användas för denna uppsats och behandlas endast av oss, samt vår handledare för uppsatsen. Efter att uppsatsen blivit godkänd kommer allt insamlat material att förstöras.

Mötet kommer att vara i cirka 60 minuter och det är viktigt att du snarast möjligt meddelar oss om du är villig att medverka i undersökningen då vårt arbete ska vara färdigt att publiceras i slutet av maj månad. När vårt arbete sedan är klart kommer du att få tillgång till den färdiga uppsatsen och den kommer då även att publiceras i Lunds universitets publikationsdatabas (LUP).

Har ni några frågor om undersökningen eller vill ha vidare information är ni välkomna att kontakta oss!

Med vänliga hälsningar,

Linnéa Stifors

Mail: linnea.stifors.127@student.lu.se

Katrin Teern

Mail: katrin.teern.075@student.lu.se

Handledare: Maria Bangura Arvidsson

Mail: maria.bangura_arvidsson@soch.lu.se

Bilaga 2

Intervjuguide

Teman:

Bakgrund: (för att komma igång i samtalet)

- Hur gammal är du?
- Vilken studieerfarenhet har du?
- Vilken yrkes/arbetslivserfarenhet har du?
- Hur länge har du arbetat som kontaktperson?
- Hur kommer det sig att du ville bli kontaktperson?
- Hur många brukare har du?
- Vilken personkrets tillhör den/de brukarna?

NÅGOT ATT TILLÄGGA?

Uppdraget

- Vilka förväntningar hade du på uppdraget som kontaktperson innan du började? Är det så som du förväntade dig att det skulle vara?
- Hur skulle du beskriva ditt uppdrag som kontaktperson? OM DE INTE SÄGER NÅGOT OM DET, FRÅGA: Vad gör du, och vad innebär det för DIG att vara kontaktperson?
- Hur ser en träff med brukaren ut? Finns det träffar då det ser annorlunda ut?
- Hur ofta/länge träffas ni per gång?
- Hur styrs träffarna upp? OM DE INTE NÄMNER, FRÅGA; Vem tar kontakt, kontakt mellan träffarna, hur bestäms aktivitet? (begränsningar i aktivitet?)

Om flera brukare



- Hur ser de olika uppdragen ut? Finns det likheter och skillnader? Ge konkreta exempel och situationer på de olika uppdragen.

NÅGOT ATT TILLÄGGA?

Roller och relationer

- Hur definierar du din roll som kontaktperson?

- Hur skulle du beskriva din och brukarens relation? Upplever du att det finns situationer då du gör skillnad mellan att vara privat/ personlig kontra distans/närhet?

- Vilka eventuella möjligheter ser du i din roll som kontaktperson i relation till uppdraget?

Exemplifiera med konkreta exempel och situationer!

- Vilka eventuella svårigheter ser du i din roll som kontaktperson i relation till uppdraget?

Exemplifiera med konkreta exempel och situationer!

- Beskriv situationer som kräver att du antar en professionell roll. Ge exempel!

- Beskriv situationer som kräver att du är mer personlig. Ge exempel!

- Hur kan dessa roller påverka din och brukarens relation? Finns det situationer då det tydligt påverkat? Ge exempel!

- Hur ser det ut för dig gällande anmälningsskyldighet och sekretess i uppdraget? Hur förhåller du dig till detta? Finns det situationer där du behövt hantera dessa frågor? Ge exempel!

- Finns det något du vill tillägga?