

Att arbeta i samverkan

- en studie om medarbetares upplevelser av att arbeta i ett arbetslivsrehabiliterande samverkansprojekt.

Fredrik Andersson & Ricard
Göransson

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)
HT 13



Handledare: Lars Harrysson

Abstract

Author: Fredrik Andersson & Ricard Göransson

Title: Working in collaboration – A study on how co-workers experienced their work within a work rehabilitation collaboration project.

Supervisor: Lars Harrysson

The purpose of our essay was to investigate how co-workers in a collaboration project between human service organizations experienced their work in relation to what obstacles and opportunities they have met during their time as a project. Our study was based on individual interviews from a group of people working with collaboration from different human service organizations in Sweden under the same roof. We have been able to elucidate some of its obstacles and why they became obstacles but also what opportunities and why they became opportunities for this particular group of co-workers. To approach our data we used organizational theory but also a systems theory more known as social systems theory by Niklas Luhmann.

We found that the physical closeness to each organization, by the profession is an opportunity for the group working in collaboration. We also found that communication and understanding for each and one of the participant's professional roles inherent to the specific organization within this group also became an opportunity. This due to the fact that they knew their own organizations rules and regulations well and with that also could contribute with this input to the group.

Furthermore we understood that this group encountered some obstacles. Some of these obstacles can be described as to tight or to strict regulations and rules from some of the organizations and this could inhibit collaboration in two different ways. One was when rules and regulations did not match due to them being tight and rigorous. The other obstacle within rules and regulations were that some of the co-workers home organizations were deeply interested in statistics and the co-workers had to put time and effort into working and trying to resolve this matter for every case that was actualized in this group. Another obstacles were that the regional health department did not participate in this collaboration project.

Keywords: Collaboration, work rehabilitation, cooperation, workgroup.

Förord

Vi vill tacka Lars Harrysson som varit delaktig och intresserad i vårt arbete på ett givande och stimulerande vis. Vi vill också passa på att tacka de som har deltagit i våra intervjuer och gjort vår uppsats möjlig samt Karin Herron som fungerat som vår länk och kontaktperson utåt mot arbetsfältet. Om man är intresserad av en djupare inblick i hur vi upplevt arbetet med c-uppsatsen hänvisar vi till bifogad efter-reflektion.

Fredrik Andersson & Ricard Göransson

Helsingborg 2014-01-03

1. Inledning	s. 5
1.1 Syfte och frågeställningar	s. 7
1.2 Begreppsdefinitioner	s. 7
2. Bakgrund	s. 9
2.1 Finsam I Xstad	s. 9
2.2 Agruppen	s. 10
3. Tidigare forskning	s. 11
3.1 Sökvägen	s.11
3.2 Arbete med gränser och gränsöverskridande arbete	s.12
3.3 Roller och ansvarsområden	s. 13
3.4 Revirtänk	s. 13
3.5 Effektivisering	s. 14
3.6 Summering av tidigare forskning	s. 14
4. Metod	s. 14
4.1 Förförståelse	s. 14
4.2 Urval	s. 15
4.3 Val av metod	s. 16
4.4 Metodens förtjänster och begränsningar	s. 16
4.5 Metodens tillförlitlighet	s. 17
4.6 Bearbetning av data	s. 19
4.7 Etiska överväganden	s. 19
4.8 Arbetsfördelning	s. 20
5. Teoretisk ansats	s. 20
5.1 Organisationsteori	s. 21
5.2 Det strukturella perspektivet	s. 22
5.3 Human resource-perspektivet	s. 23
5.4 Niklas Luhmanns sociala systemteori	s. 24
5.5 Interaktioner	s. 25
5.6 Kommunikation	s. 25
5.7 Förtroende	s. 25
5.8 Luhmanns teori sammankopplad med organisationsteori	s. 26
5.9 Tillämpning av teori	s. 27
6. Analys & Empiri	s. 28
6.1 Analys ur organisationsteori	s. 28
6.2 Lateral samordning	s. 29
6.3 Försäkringskassans regelverk	s. 30
6.4 Rigida strukturer i hemorganisationen – ett hinder	s. 31
6.5 Ett annat projekt	s. 32
6.6 Ett HR-Perspektiv	s. 33
6.7 Interaktion och kommunikation i sociala system	s. 35
6.8 Dialog, samtal och interaktion som verktyg	s. 36
6.9 Den fysiska närheten till de olika organisationerna	s. 37
6.10 Förtroende och Projektet Y	s. 39
6.11 Systemförtroende	s. 40
6.12 Vården – ett hinder	s. 42
7. Sammanfattande diskussion	s. 43
8. Referenslista	s. 46
Bilaga 1 – Intervjuguide	s. 48
Bilaga 2 – Efterreflektion	s. 50

1. Inledning

Den offentliga sektorn i Sverige har bland annat i uppgift att arbeta för att få människor i arbete. Det här innebär att det finns en arbetsförmedling som arbetar med att få människor i arbete, vi har en försäkringskassa som är inriktad på att förfoga över vårt socialförsäkringssystem och bland annat betala ut ersättning till människor som av medicinska skäl inte kan arbeta och vi har socialtjänst som skyddsnät som ska ge bistånd till de som inte kan få sina behov tillgodosedda på andra håll. Det här innebär att den offentliga sektorn i sin tur är uppdelad i olika organisationer. De olika organisationerna har till viss del olika regelverk som beskriver vad deras arbete ska eller bör innefatta. Regelverken skapar gränser mellan organisationerna och sektorer inom den offentliga sektorn. När det kommer till arbetslivrehabilitering kan det uppstå oklarheter i vilken av de nämnda organisationerna som har ansvar då en del människor har en mångfacetterad problematik som dessutom kan vara diffus och inte diagnostiserad. Det här tolkar vi som att organisationerna får problem när de inte hittar utrymme inom organisationen för att tillgodose behoven hos människorna med ovan nämnd problembild. Lindqvist (2000:203) menar att för de människor med kortvarig och relativt enkel problematik så spelar sektoriseringen av välfärdstjänsterna inte så stor roll. Det är hos människor med behov av hjälp från flera organisationer samtidigt som sektoriseringen ställer till problem. Sektoriseringen innebär inte bara problem för klienterna utan även för organisationerna när man försöker samverka (Lindqvist 2000:190). Det här kan enligt Lindqvist (2000) yttra sig i att man har olika syn på målgrupp och rekrytering av klienter i samverkansprojekt (ibid).

Om vi anlägger ett nyinstitutionellt perspektiv när vi förklarar sektoriseringen eller specialiseringen hos de olika myndigheterna menar Löfström (2010) att de drivs av omgivningarnas förväntningar på dem (Löfström 2010:30). Genom att agera utifrån förväntningarna legitimeras verksamhetens existens. Det här driver eller förstärker specialiseringar i verksamheten i de olika myndigheterna (ibid). Det här innebär att arbetsförmedlingen, försäkringskassan och kommunens socialtjänst får olika specialiserade uppdrag med utgångspunkt i individens behov.

Det här kan kopplas samman med det Stig Linde (2013:111ff) beskriver om att myndigheter har så kallade institutionella logiker. Det här innebär att varje myndighet eller organisation har ett ramverk som anger vad organisationen eller myndigheten bör göra (ibid).

Linde (2013) tar upp socialsekreteraren och arbetsförmedlaren som exempel på att ha skilda institutionella logiker. Linde (2013) beskriver att en enskild myndighet också befinner sig i ett grannskap med andra myndigheter och att de kan relatera till och ta till sig andra institutionella logiker. Linde (2013) menar att denna öppenhet leder till ett visst mått av osäkerhet då det i vissa konkreta situationer inte är självklart vilken institutionell logik som bör användas och att det i denna situation skapas motsättningar i samverkansarbetet. Linde (2013) nämner också en studie utförd av Rafael Lindqvist (2000). Där kom han fram till att samverkan mellan myndigheter försvåras då dessa har olika logiska sfärer att förhålla sig till. Han tar upp ett arbetslivsrehabiliterande samverkansprojekt som exempel där försäkringskassan har sin rättsregelbaserade logik och sjukvården sin vetenskap och beprövade erfarenhet grundad i medicinsk logik.

Samverkan mellan myndigheter som har regionalt, kommunalt samt statligt huvudmannaskap benämns som intersektoriell samverkan (Axelsson & Bihari Axelsson 2010:76ff). Denna typ av samverkan menar Löfström (2010:38ff) är sätt att bryta upp den sektorisering och specialisering som finns i de välfärdstjänster vi har idag. Olika samordningskonstellationer ser vi som ett direkt svar på detta, att försöka bryta upp de snäva fält som finns i myndigheterna för att öppna upp för samverkan för att kunna tillgodose en mer omfattande och mångfacetterad problematik hos klienter. Anell och Mattisson (2009) menar att den här typen av intersektoriell samverkan där klientgruppen har en sammansatt problematik samtidigt som insatserna avser rehabilitering till arbete är särskilt problematiskt. Detta med tanke på att det är både professioner, sektorer och organisationer som ska samverka (Anell & Mattisson 2009:53).

Så här långt kan vi konstatera att samverkan kan vara problematisk men det är inte klarlagt för vem samverkan är problematisk. Det verkar vara på den övergripande nivån om hur man ska organisera samverkan som det finns problem samtidigt som det kan uppstå problem i samarbetet mellan företrädare för respektive myndighet. Regelverken består samverkan till trots och det innebär att medarbetarna måste ta hänsyn till regelverken även när man försöker skapa en samsyn mellan myndigheterna i samarbetet. Bolman & Deal (2011:107) menar att medarbetarna då ställs inför problemet om de ska anamma den egna strukturen som regelverket är en del av eller att försöka arbeta runt det.

Vi tolkar det som om det borde finnas möjligheter i samverkan också, mycket av möjligheterna tror vi är för klienter som befunnit sig i en rundgång mellan myndigheter under flera års tid. Andra möjligheter kan ligga hos medarbetarna då de kan, beroende på hur samverkan är organiserat, få ett större handlingsutrymme än vad de haft tidigare. Vi anser även att det för organisationerna bör generera en högre effektivitet då de återkommande rundgångsärendena faktiskt blir omhändertagna på ett adekvat sätt, förutsatt att samverkan fungerar.

Det bör således finnas både hinder och möjligheter i att samverka mellan myndigheter och mycket är beroende av hur samverkan är organiserat och hur samarbetet i samverkan ser ut. Vi ser alltså att samverkan ställs inför problem del på medarbetarnivå och dels på övergripande strukturell nivå.

Med tanke på de specialiseringar samt indelade fält som visat sig existera inom organisationer i välfärdssektorn enligt den forskning vi tagit del av tror vi att det finns mycket kunskap att vinna genom att undersöka tjänstemännens upplevelser av samarbete i samverkansprojekt.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med vår undersökning är att analysera vilken betydelse samarbetet och samverkan har för en arbetsgrupp som arbetar i samverkan mellan olika myndigheter.

Vad upplever medarbetarna som hinder och möjligheter i samverkan?

Hur upplever arbetsgruppen att dessa hinder och möjligheter påverkar samverkansarbetet?

1.2 Begreppsdefinitioner

Samverkan beskrivs som gemensamt handlade för ett visst syfte. Samverkan kan ses som synonymt med samarbete, men så är inte fallet i vår uppsats. Vi ser ett tydligt glapp mellan samverkan och samarbete och litteraturen som vi har tagit del av beskriver en viss begreppsförvirring se till exempel Axelsson & Bihari Axelsson (2006:76). Eliasson (2010) menar att samverkansbegreppet ofta används i ett övergripande syfte eller som ett sätt att

beskriva gränsöverskridande handlingar. Samarbete däremot är ett sätt att beskriva mellanmänniska integrationer. Vi vill tydliggöra att samverkan är något som är strukturellt betonat, det befinner sig på en organisatorisk nivå eller en makro-och mesonivå. Samarbete menar vi är något som sker på en interpersonell nivå. Av den anledningen har vi funnit att vi behöver använda oss av två teorier för att belysa den strukturella samverkan och samarbetet mer på en interpersonell nivå. När vi har studerat arbetsgruppen så ser vi att det kan förekomma hinder och möjligheter på båda nivåerna och därför behöver vi dela upp begreppen och använda olika nivåer i vår analys.

Samordning innebär synkronisering, koordinering eller integrering enligt Nationalencyklopedins officiella hemsida (Nationalencyklopedin, 2013). Till exempel myndigheter kan integrera insatser mellan varandra för att bilda en insats med bredare innehåll. Samordning är också något som befinner sig på en strukturell nivå men ska inte förväxlas med samverkan. Samordning är ett begrepp för att beskriva hur olika resultat av samverkan ordnas eller struktureras.

Sektor innebär fält, område eller del enligt Nationalencyklopedin (Nationalencyklopedin 2013). När vi använder ordet sektorisering eller sektoriserat innebär det att en verksamhet har tydliga gränser mot andra organisationer. Sektorisering används därför i vår text som beskrivning av specialisering och visa att olika organisationer har olika uppgifter.

Samordningsförbund använder vi som begrepp för en organisation som har representanter från olika myndigheter och som samarbetar. Det innebär att det representanterna samverkar under samma tak och arbetar därmed inom en organisation som är skild från de olika hemorganisationerna enligt vår tolkning.

Agruppen är för oss en allmän beteckning på en arbetsgrupp som samarbetar mellan olika myndigheter under samma tak.

Institutionella logiker beskriver Stig Linde (2013:111) som ett ramverk för vad en organisation bör göra. Logikerna är skapade i kollektiva uppfattningar och etablerade historiskt. I förlängningen kan man säga att institutionella logiker behandlar de förväntningar som ställs på en organisation. Ett exempel är polismyndigheten som har en straffrättslig logik medan socialtjänsten har en socialrättslig logik.

Axelsson & Bihari Axelsson menar att Interprofessionell samverkan innebär samverkan mellan olika professioner och yrkesgrupper (Axelsson & Bihari Axelsson 2010:76) Till exempel samverkan mellan läkare och sjuksköterskor.

Interorganisatorisk samverkan innebär samverkan mellan organisatoriska enheter. Till exempel om två förvaltningar inom samma kommun samverkar (Axelsson & Bihari Axelsson 2010:77)

Intersektoriell samverkan innebär samverkan mellan huvudmän. Till exempel om kommun och landsting samverkar (Axelsson & Bihari Axelsson 2010:76)

2. Bakgrund

2.1 Finsam i Xstad

Lagen om finansiell samordning trädde i kraft 2004. Denna lag är en så kallad möjlighetslagstiftning vilket innebär att den inte är tvingade. Lagen ger arbetsförmedlingen, kommunen, landsting och försäkringskassan möjligheter att samverka på lokal nivå och skapa rehabiliteringsåtgärder för olika målgrupper som är i behov av samordnade insatser. Kap 1 § 6 i Socialtjänstlagen framställer också hur kommun, arbetsförmedling, försäkringskassa samt landsting får samverka för att uppnå effektivare användning av tillgängliga resurser:

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

I regeringens proposition 2002/03:132 tydliggörs hur dessa organisationer skall kunna samverka för att effektivisera arbetet för människor som är i behov av samordnade insatser från flera av dessa myndigheter (försäkringskassa, arbetsförmedling, kommun och landsting). Regeringen föreslår i denna proposition att den finansiella samordningen bedrivs genom ett fristående samordningsorgan i vilket representanter från varje myndighet deltar. Alla fyra myndigheter träder in i samordningsförbundet med en lika stor summa pengar. Regeringen betonar vikten av detta i propositionen då resurserna ska kunna delas friare mellan de samverkande huvudmännen samt att på detta vis får huvudmännen ett gemensamt kostnadsansvar (Prop 2002/03:132:63). På så sätt skapas drivkrafter för de olika huvudmännen att prioritera gemensamma insatser på lokal nivå. Dessa insatser ska spegla behovet i den kommun samordningsförbundet är verksamt i.

Finsam i Xstad är styrt på det vis som är beskrivet ovan. Det som sker på lokal nivå inom Finsam är att de fyra olika myndigheterna samordnar sig och kartlägger vilket behov som finns i kommunen för att sedan samlas och utveckla insatser som speglar detta behov (Rundström 2007:43).

2.2 Agruppen

Agruppen startades för att delvis kunna ta tillvara på den kunskap man fått genom ett projekt som hette ”Y”. Y finansierades genom EU och var belägen i Xstad. I projektet Y arbetade handläggare och en arbetspsykolog från arbetsförmedlingen samt handläggare från försäkringskassan och socialtjänsten i Xstads kommun för att hjälpa individer som varit aktuella hos dessa myndigheter en lång tid utan att komma vidare.

Agruppen bestod av handläggare från arbetsförmedlingen, socialtjänst och försäkringskassa som i sin tur leds av en processledare från Arbetsförmedlingen, alla arbetar under samma tak. Dessa personer arbetade delvis i projektet och delvis i ordinarie verksamhet. Utöver detta finns också en SIUS¹-konsulent från arbetsförmedlingen och en arbetsterapeut anställd från arbetsförmedlingen. Denna grupp arbetar med individer som är aktuella hos fler än en av dessa myndigheter samtidigt eller omväxlande och har varit det under en längre tid. Oftast beror detta på att det ordinarie utbudet av insatser inte fungerar för individen. Myndigheterna

¹ SIUS innebär särskilt introduktions- och uppföljningsstöd. Ett stöd till arbetssökande med nedsatt arbetsförmåga på grund av funktionsnedsättning enligt arbetsförmedlingens officiella hemsida (http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.46ccfec5127ddccec778000626/sius_ag.pdf -2014-01-17)

har i dessa ärenden provat många insatser under flera år utan att lyckas att få individerna till målet som en fast anställning eller fastställd försörjning från rätt myndighet. Agruppen arbetar i en process där alla myndigheter finns representerade (förutom landstinget) för att man tillsammans ska kunna nå ett helhetsperspektiv på individens behov utifrån de aktuella regelverken. Agruppen har möjlighet att köpa utredningar om fysisk och psykisk hälsa. Det finns också möjlighet till utredningar kring arbetsförmåga. Till detta har också Agruppen tillgång till alla myndigheternas ordinarie utbud.

Målet med agruppen är att få de individer som har en arbetsförmåga att gå vidare till en anställning eller utbildning utifrån personens egen förmåga. De personer som utreds till att inte ha någon arbetsförmåga ska få sin fortsatta försörjning tryggad hos rätt myndighet. Ett övergripande mål är att avbryta den rundgång dessa personer har befunnit sig i mellan myndigheter och genom detta öka deras livskvalité. Ett annat huvudmål för agruppen är att finna arbetssätt och metoder för att arbeta med målgruppen på ett så bra och naturligt sätt som möjligt.

3. Tidigare forskning

3.1 Sökvägen

Inför vår undersökning gjorde vi en litteratursökning för att lära oss mer om det aktuella kunskapsområdet i förhållande till det vi ville undersöka. Sökningen gick främst ut på att använda söktjänsten Lubsearch för att hitta publikationer av vetenskapligt material inom ämnet. Sökord som vi har använt är bland andra: samverkan, samarbete, collaboration och work rehabilitation. Ofta, speciellt när vi använde oss av de svenska sökorden hittade vi en hel del utvärderingar. Vi insåg att utvärderingarna inte var relevanta att använda i förhållande till vår undersökning då vi inte är intresserade av resultatet av samverkansprojekt. Vårt fokus har istället legat på att förstå hur samverkan fungerar i praktiken genom att ta del av arbetarnas upplevelser av att arbeta i samverkan. Det här resulterade i att vi började granska källförteckningar hos de som hade skrivit utvärderingarna och gjorde nya sökningar utifrån det. Vi stötte på en hel del material som inte fanns tillgängligt digitalt och då använde vi oss av tjänsten Lovisa för att beställa materialet genom biblioteket. En del material som vi har

tagit del av inför vår studie har vi blivit tipsade om av olika personer som vi på något sätt har diskuterat vårt arbete med.

3.2 Arbete med gränser och gränsöverskridande arbete

Det finns en hel del litteratur på området samverkan och som redan nämnt är mycket av det utvärderingar och mycket annat är studier som är genomfört på ledarskapsnivå i stället på medarbetarnivå där vi befinner oss. Det vi har funnit är att samverkan mellan myndigheter är komplext i förhållande till att medarbetare eller tjänstemän är aktörer i skilda myndigheter och de tar då del av dessa myndigheters sektoriella sätt att förhålla sig i relation till andra myndigheter genom regler, riktlinjer och policys för hur arbetet inom den egna myndigheten ska utföras (Bolman & Deal 2011). Det förekommer alltså gränser mellan myndigheter och medarbetare inom myndigheterna måste förhålla sig till de här gränserna genom att arbeta utifrån de riktlinjer, regler och policys som är aktuella inom den egna myndigheten. Ett potentiellt problem som kan uppstå är att ett perspektiv riskerar att dominera i en samverkansgrupp, det här på grund av att myndigheter har olika strukturer och sätt att arbeta på (Eliasson 2010:23). Det finns flera rapporter som beskriver hur olika ansvarsgränser blir otydliga i samverkansarbetet som exempel nämns bland annat att regelverk inte är kompatibla, svårigheter med dokumentation och kommunikation mellan olika aktörer och olika nivåer inom och mellan organisationerna (ibid). Andra hinder som vi har hittat i vår litteratursökning visar på att riktlinjer för samverkansprojekt kan upplevas som oklara (Johansson 2006:42). Arbetsgruppen kan uppleva att de inte känner till hur deras handlingsutrymme ser ut i samarbetsrollen och de vet inte vad de kan eller får göra. Ett exempel kan vara om Försäkringskassan anser att en klient är arbetsför medan Arbetsförmedlingen anser att samma klient inte är anställningsbar. Johansson (2006) menar att medarbetarna då ställs inför svårigheter genom att behöva bestämma vad som ska tas hänsyn till, det kan röra sig om frågor i förhållande till lydnad mot lag, lojalitet mot arbetsledare och organisation eller hänsyn till klienten som ska rehabiliteras. Medarbetare inom samverkansgruppen kan även uppleva att de får bristande stöd för verksamheten inom arbetsgruppen från hemorganisationen (Andersson et al 2010:13). Det här kan yttra sig i att medarbetarna inte får tillräckligt med tid för sina aktiviteter i samverkansarbetet men också i att samverkansarbetet inte får de ekonomiska resurser som behövs för att bedriva arbetet (ibid). Det bristande intresset från hemorganisationen kan tolkas som att som en bristande legitimitet för gränsöverskridande arbete (ibid:15). En annan sak som vi har funnit dels som

hinder och dels som möjlighet i samverkansarbete är fysiskt avstånd eller fysisk närhet. Fysiskt avstånd mellan de samverkande parterna är ett strukturellt hinder för samverkan, tillika hög personalomsättning eller omorganisationer. Det leder till bristande kontinuitet i arbetet (Andersson et al 2010:13ff). Tillika har Johansson (2006) funnit att medarbetarna upplever att de åstadkommer mer om klienten kommer till en samlad samarbetsgrupp istället för om denne hade fått gå från myndighet till myndighet. Möjligheter till fysisk närhet mellan handläggarna, om de kan träffas under samma tak innebär att handläggarna får en ökad medvetenhet (Lindqvist 2000).

3.3 Roller och ansvarsområden

Eliasson (2010:69) har även funnit i sin studie att tjänstemännen som hon undersökte värdesatt den processen som de upplevde att de genomgick under samverkansarbetet. Deras tankar och åsikter kom att slipas allt mer åt samma håll. Ju mer de lärde sig av varandras möjligheter, arbete och begränsningar desto mer verkar det underlätta för samverkan. Samma studie visar också att det är viktigt för tjänstemännen att lära känna varandra till person och ansvarsområde (Eliasson 2010:60ff). En av respondenterna i studien har uppgett att det handlar om att skapa kunskap på plats och ha förståelse för varandras roller. Detta i kombination med att bygga personliga relationer och kontakter mellan de som samverkar underlättar för gruppen att använda den specifika kompetens var och en har med sig i sin profession för att skapa ett helhetsperspektiv tillsammans med de andras kompetenser (ibid).

3.4 Revirtänk

Revirtänk är ett fenomen som Eliasson (2010:84) beskriver som uppenbarar sig då det finns en hög arbetsbelastning för samarbetsgruppen (ibid:78). Eliasson (2010) beskriver revirtänket som ett turordningssystem där varje aktör gör sitt i turordning. Det innebär att klienterna blir hänvisade till olika personer i förhållande till vad de behöver hjälp med. Det här förstärker de olika reviren eller myndighetsgränserna på samma sätt som om samverkan inte hade funnits. Studien visar visserligen på att förtroende för varandra skapades inom samarbetsgruppen över tid och att revirtänket avtog i takt med processen.

3.5 Effektivisering

Johansson (2006) beskriver i sin studie att medarbetarna upplever samverkansarbetet som effektivt. Respondenterna uppger att de kan åstadkomma mer än om klienten hade fått gå från organisation till organisation. Förutsättningen för det här är att man har samverkan under samma tak. Då kan man ge svar på frågor direkt i olika ärenden. För att detta ska fungera menar arbetsgruppen i Johanssons studie att det måste finnas ett förtroende mellan de som befinner sig i arbetsgruppen så att man kan föra diskussioner i gruppen för att de vad man kan åstadkomma i varje ärende (ibid). Precis som Johansson (2006) har vi funnit att den arbetsgruppen som vi har studerat har använt sig av diskussioner som arbetsredskap.

3.6 Summering av tidigare forskning

Det finns olika konstellationer av samverkan. Den gruppen som vi har studerat arbetar integrerat mellan myndigheterna. Det innebär att de har en gemensam lokal där de sitter och arbetar och att de kontinuerligt har fört diskussioner om ärenden som man har arbetat med. Alla har således varit delaktiga i ärendena. Vi har funnit en del forskning som tyder på att det finns en del hinder och möjligheter i samverkansarbetet. Det som blir intressant är att se hur de här hindren och möjligheterna förhåller sig till den arbetsgrupp som vi har studerat. Det här med tanke på att det har funnits ett liknande projekt tidigare som en del av våra respondenter har arbetat i. Det är intressant att se hur resultaten av tidigare forskning förhåller sig till det arbetssätt som arbetsgruppen vi har studerat använder. Det är en relativt platt organisation och ett av de främsta verktygen man har i arbetet är diskussion.

4. Metod

4.1 Förförståelse

Aspers (2007:15) menar att förförståelsen kan ses som en förtjänst då man genom den kan skapa relevanta frågeställningar inom ett ämne. Däremot är det viktigt att man är medveten om dessa under arbetets gång så att denna förförståelse inte färgar arbetet för mycket. För vår del har det till exempel varit viktigt att ta del av och orientera oss i tidigare forskning för att

kunna skapa frågeställningar. Vi upplever att den tidigare forskning vi tagit del av delvis har hjälpt oss att skapa en frågeställning men också hjälpt oss att förhålla oss till vår förståelse inom området genom att den tidigare forskningen har kommit fram till så olika slutsatser. En av oss har haft sin praktiktermin på Arbetsförmedlingen och har därigenom mött en del av de personer som arbetar i Agruppen vid olika möten. Vi bedömer inte att detta påverkar kvalitén på vår studie då studenten inte arbetat tätt med de intervjurespondenter som deltagit i undersökningen. Samma person har också en djupare förståelse för arbetsförmedlingens insatser och uppbyggnad som myndighet. Vi ser detta som en tillgång då det skapat diskussioner och frågor mellan oss som utfört denna studie. Saker som för den ena personen varit självklart har istället ifrågasatts av den andre.

4.2 Urval

Vårt mål under den här studien har varit att åskådliggöra samverkansarbetet mellan organisationerna på medarbetarnivå. Det har därför varit viktigt för oss att få kontakt med individer som har arbetat inom en av samverkansförbundets insatser. Vi har inte kunnat styra urvalet speciellt mycket då gruppen som är verksam är relativt liten (May 2001:121). Med det sagt har vi inte valt varje individ som ska ingå i studien, utan vi har fått tillgång till våra intervjurespondenter som en grupp för att de arbetar med samordning och samarbete mellan olika myndigheter.

Kontakten med fältet har förmedlats genom förbundschefen för samordningsförbundet i Xstad. Urvalet har därför varit målinriktat (Bryman 2011:434ff). Genom att formulera en problemformulering och tänka ut vilken grupp vi har velat studera har förbundschefen bistått med kontakt till en lämplig grupp. Vi har haft i åtanke att förbundschefens urval kan ha påverkats på ett sådant sätt att det kan ha främjat positiva sidor och egenskaper inom samordningsförbundets organisation (Ahrne & Svenson 2011:44). Risken för det här har minimerats genom att förbundschefen erbjöd oss mer än en arbetsgrupp att studera, det slutgiltiga valet föll på oss. Genom att göra så många intervjuer som möjligt har vi också försökt att säkerställa en bild som är mindre oberoende av enskilda individers personliga uppfattningar (ibid).

4.3 Val av metod

Vi genomförde totalt fem intervjuer och det innebär att vi intervjuade samtliga i den arbetsgrupp som Agruppen bestod av. Vi har valt en kvalitativ metod för att kunna genomföra vår studie. Den kvalitativa metodens uppgift är att finna förståelse för hur människor tänker och handlar (Aspers 2007:30). Målet med den kvalitativa metoden är att få ett bredare grepp om det vi ämnar studera, utan att styra helt (Bryman 2011:441). Vi har valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer där vi har haft en intervjuguide (bilaga 1) med specifika teman som vi har velat prata om under intervjun. Tanken med det här har varit att låta respondenterna ha möjlighet att utforma svaren på sitt eget sätt. En semistrukturerad intervju är flexibel (Bryman 2011:415), det har vi upplevt varit en stor fördel när vi har genomfört våra intervjuer då vi har kunnat följa respondenternas tankebanor på ett enklare sätt. Därför har intervjuguiden inte följts i kronologisk ordning utan vi har genom den här metoden kunnat kasta om frågorna så att respondenterna har kunnat uttrycka vad som har upplevts som viktigt vid en förklaring eller förståelse av händelser, mönster eller beteenden (ibid). Vi valde att utforma en intervjuguide med teman utefter våra frågeställningar i vårt syfte. Bryman (2011:419) menar att en bra fråga att ställa sig själv under konstruktionen av intervjuguiden är: "Vad måste jag veta för att kunna besvara mina olika frågeställningar". Frågorna måste således skapas i förhållande till de frågor vi vill besvara men också i förhållande till det intervjurespondenterna tycker är viktigt. Därför har vi valt att hålla oss till relativt öppna frågor för att sedan gå djupare in på det intervjupersonerna berättar för oss och vad de tycker är viktigt. Vi har intervjuat alla i arbetsgruppen individuellt och vi har båda två varit medverkande vid samtliga intervjuer. Vi har haft möjlighet att genomföra intervjuerna ostört i arbetsrum på respondenternas olika arbetsplatser. Att vi har varit två när vi har genomfört intervjuerna har vi upplevt som en fördel och vi har haft ett upplägg där en av oss har varit intervjuledare och den andra delaktig genom att agera stöd och ställa adekvata följdfrågor.

4.4 Metodens förtjänster och begränsningar

Under vårt uppsatsarbete har vi upplevt att det har varit fördelaktigt att använda oss av en kvalitativ metod. Den har gett oss möjlighet att ställa följdfrågor och dyka djupare i frågeställningar som vi har tyckt varit intressanta (Bryman 2011:441ff). Det har även givit oss möjlighet att byta fokus under studiens gång beroende på vad respondenterna har tyckt varit viktigt under intervjuerna (Bryman 2011:443). Metoden innebär också begränsningar, en av

de här begränsningarna som vi har haft i åtanke under arbetets gång har varit att vi under intervjuer möter andra människor och att vi i mötet med andra människor kan påverka varandra (May 2001:155). Det som är viktigt att tänka på är att till exempel inte ställa ledande frågor eller att utgå från att vi redan vet svaren på frågorna genom den forskning vi tidigare läst. Det är också viktigt att försöka förhålla sig naturlig till sina intervjurespondenter och inte bli för engagerad i samtalet då detta kan färga intervju svaren. Huvudproblemet med att endast använda sig av intervjuer är att man inte helt säkert vet vad de utsagor man fått ta del av egentligen betyder (Ahrne & Svensson 2011:56, 57). Det innebär att det kan finnas en klyfta mellan vad människor säger att hon gör och vad hon faktiskt gör. Ett annat problem med att använda intervjuer är att det alltid föreligger en risk för att vi feltolkar det material som vi får. Vi har försökt att undvika det problemet genom att transkribera intervjuerna i sin helhet samma dag som de är utförda för att ha de intryck och känslor som vi fick under intervjun färskt i minnet. Vi har även gjort en så kallad respondentvalidering av varje intervju vilket i vårt fall har inneburit att vi har skickat det transkriberade materialet från intervjun till den berörda respondenten.

4.5 Metodens tillförlitlighet

När man talar om tillförlitlighet inom forskning brukar uttrycken reliabilitet och validitet beröras. Validitet inom den kvalitativa metodiken ställer frågan huruvida vi undersöker det vi ämnar undersöka (Bryman 2011:352ff). Reliabilitet handlar om huruvida vi skulle få samma resultat om vi genomförde undersökningen på nytt och är svårt att applicera på kvalitativ forskning då den är föremål för subjektiva tolkningar. Nedan kommer vi beröra begreppet validitet och hur vi arbetat för att uppnå en god sådan. Vidare kommer vi redogöra för hur vi arbetat med äkthet och trovärdighet.

Det som vi har gjort för att arbeta med vår studies validitet är att vi har format en intervjuguide som grundar sig i vårt syfte och frågeställningar. Reliabiliteten är lite mer svårarbetat i en kvalitativ studie då det kan bedömas som svårt att återskapa samma sociala miljöer och strukturer (ibid). Det blir även problem i tolkningen av empirin. Det är vi som samlat in materialet som också tolkar det. Det är möjligt att någon annan skulle tolkat vår empiri annorlunda (Borttagna ord) då de i så fall hade gjort en egen subjektiv tolkning av empirin. Det vi har arbetat med för att öka validiteten i vår undersökning är att skapa en bra kvalitet på intervjuer och intervjuguide. Detta anser vi att vi uppnått genom att spela in samt

transkribera intervjuerna. Men också genom låta respondentvalidera dessa samt att vi utgått från en intervjuguide när vi genomfört intervjuerna.

Som komplement till validitets- och reliabilitetsbegreppen använder vi oss av trovärdighet och äkthet. Användandet av trovärdighetsbegreppet innebär att det inte finns en absolut sanning om den sociala verkligheten (Bryman 2011:354). Det här innebär att vi har förståelse för att det materialet som vi har samlat in kan tolkas på annorlunda sätt av andra människor. Trovärdigheten avgörs av hur acceptabel den verklighet som presenteras är i andra människors ögon (ibid). Det som vi har gjort för att bygga upp trovärdigheten är att vi har rapporterat de resultaten som vi har funnit till de personer som rörs av studien genom en respondentvalidering. Det här har vi delvis gjort för att säkerställa att vi har uppfattat våra respondenter på rätt sätt. Kvalitativ forskning brukar oftast bedrivas på en liten grupp människor som har vissa egenskaper gemensamt (Bryman 2011:355). Precis så är fallet i vår studie. Det här innebär att vårt fokus har tenderat att läggas på djup i stället för bredd i vår undersökning vilket innebär att resultaten blir kontextbundna (ibid). Överförbarheten i kvalitativa undersökningar ligger då i att göra fylliga redogörelser och täta beskrivningar vilket i sin tur förser andra personer med en så kallad databas som kan användas för att bedöma just överförbarheten i resultatet (ibid). Det här är något vi har försökt åstadkomma genom att ha fylliga beskrivningar av våra empiriska tolkningar. Pålitlighet ryms precis som överförbarheten inom trovärdigheten. För att säkerställa pålitligheten anlägger man ett granskande synsätt (ibid). I vårt fall har det varit en fördel att vara två personer som genomförde undersökningen då man hela tiden granskade materialet med fyra ögon. Vi har även haft ett utbyte med vår handledare där vi har fått vårt arbete granskat kontinuerligt samtidigt har vi haft ett utbyte med ett annat par uppsatsskribenter i handledningen där vi har läst och kommenterat varandras rapporter intervjuguides och liknande. Den sista aspekten av trovärdigheten är möjligheten att styrka och konfirmera (Bryman 2011:352ff). Detta innebär att vi som har genomfört undersökningen har förståelse för att det inte går att få någon fullständig objektivitet i samhällsrelaterad forskning (ibid). Det innebär att vi har i så lång utsträckning som möjligt försökt att inte låta oss påverkas av personliga värderingar och teoretisk inriktning i presentationen av slutsatsen. Vi har arbetat med att kartlägga vår förförståelse kontinuerligt under studiens gång. Vi har även valt att byta teoretisk ingång under undersökningens gång för att passa vår empiri på ett bättre sätt och alltså inte låtit de teoretiska ingångarna forma empirin. Äktheten rör frågor av forskningspolitiska konsekvenser i allmänhet (Bryman 2011:356ff). Inom äktheten ryms fem kriterier som presenteras nedan.

Rättvis bild är ett kriterium som handlar om undersökningen ger en rättvis bild av de åsikter, värderingar och uppfattningar som finns i den grupp som vi har studerat (ibid). Vi menar att vår undersökning gör det och även här har respondentvalideringen hjälpt oss att säkerställa det. De fyra resterande kriterierna inom äktheten är ontologisk autenticitet, pedagogisk autenticitet, katalytisk autenticitet och taktisk autenticitet och de rör frågor som innebär huruvida deltagarna i undersökningen har tagit någon lärdom eller har fått någon möjlighet att förändra sin situation efter medverkandet i undersökningen. Det här anser vi är svårt för oss att svara på då vi anser att det förutsätter att deltagarna läser rapporten. Vi kommer att se till att deltagarna få möjlighet till att ta del av rapporten i sin helhet men vi kan inte svara för hur de tar till sig resultaten. Vi är också funder samma inför hur stor påverkan rapporten får för de som har medverkat då det är en c-uppsats och den vetenskapliga relevansen i allmänhet bedöms som relativt låg. Vi har genomgående under arbetets gång arbetat med de här olika komponenterna framförallt har vi fört diskussioner kring vår förståelse och vår tolkning av vårt material.

4.6 Bearbetning av data

Som vi har beskrivit ovan kommer vår empiri från intervjuer. Alla intervjuer vi har genomfört är inspelade och sedan omgående transkriberade. När den processen var avslutad valde vi att genomföra en så kallad kodning. Det har gett oss möjlighet att studera vårt material på ett enklare sätt. Kodning innebär att man bryter ner textmaterialet till kategorier som man sedan studerar och jämför (Bryman 2011:291). Utifrån kodningen har vi tillskrivit de olika kategorierna begrepp dels utifrån våra valda teorier och dels utifrån den kunskapsöversikt som vi har genomfört under arbetet och som också är presenterad i uppsatsen. Kodningsprocessen har hjälpt oss att analysera vårt material på ett enklare sätt samtidigt som det har hjälpt oss att behålla fokus på vårt syfte och våra frågeställningar. Kodningen har genomförts gemensamt mellan oss båda. Bryman (2011:292) menar att det är av stor vikt att man är enig gällande kodningen och att man har en gemensam utgångspunkt, därför skapade vi inför kodningen ett kodningsschema.

4.7 Etiska överväganden

Bryman (2011:131ff) nämner fyra olika etiska grundstenar varpå man bör bygga sin undersökning nämligen; konfidentialitetskravet, nyttjandekravet, informationskravet och

samtyckeskravet. Vi har försökt att bygga vår studie på de här grundstenarna på följande sätt.

Utifrån konfidentialitetskravet har vi aidentifierat de som har medverkat i vår studie. Varje intervju har tilldelats en sifferkombination som endast vi kan spåra. Sifferkombinationen har varit genomgående använt i de datafiler som vi har använt för materialet och materialet har enbart varit tillgängligt på våra lösenordsskyddade datorer. Samtyckeskravet har vi arbetat med genom att vi inför varje enskild intervju har meddelat respondenten om dennes rätt att när som helst kunna avbryta sin medverkan i studien och till viss del genom den respondentvalidering som genomförts då vi har frågat om respondentens samtycke till att använda materialet som vi har fått av honom/ henne i vår studie. I enlighet med informationskravet har vi informerat våra respondenter om vad studien handlar om, syftet med den och hur materialet som de ger oss kommer att användas.

De kontaktuppgifter som vi har fått för att söka kontakt med respondenter, och andra människor som vi har kommit i kontakt med under arbetets gång, har vi hanterat varsamt i ett lösenordsskyddat och krypterat dokument i en våra datorer.

4.8 Arbetsfördelning

Vi båda har arbetat integrerat under c-uppsatsens alla delar samt moment. Med detta menar vi att vi suttit tillsammans och författat hela c-uppsatsen, sökt i tidigare forskning, upprättat intervjuguide och läst teori och metod. Det har varit en essentiell del för oss då diskussionen mellan oss ger en bättre plattform att arbeta utefter. På detta vis förhindrar vi också språkskillnader i uppsatsen. Det har varit ett bra sätt att arbeta på då vi båda funnits nära till hands för hjälp med tolkningar eller brainstorming samt idéskapande. Det har funnits tillfällen då vi arbetat från varsitt håll. Dessa tillfällen har varit när vi granskat uppsatsen för att få en bild av hur det upplevs att läsa den samt korrekturläsning.

5. Teoretisk ansats

I det här avsnittet av uppsatsen kommer vi att presentera den teoretiska ansats som vi har använt oss av när vi har tolkat vår empiri. Inledningsvis kommer organisationsteorin att

presenteras med de olika perspektiv som vi har använt därefter kommer systemteorin att förklaras och till sist kommer vi att beskriva hur vi har kopplat samman de här teorierna.

Vi inser att vi varit tacksamt förbundna att använda oss av organisationsteori i vår analys då vi tog oss an problemformuleringen med en organisationsteoretisk ansats. Den fångar endast en sida av den empiri vi införskaffat. Den sidan är förhållandet mellan organisation och medarbetare. Detta gör att bara en liten del av vår empiri skulle bli synlig i vår analys.

Då vi har möts av en empiri som vi inte alls förväntat oss var det viktigt för oss att vi hitta en teori som kan belysa den här empirin på en sådan nivå att den blir synlig. Det är här vi tar hjälp av Luhmanns sociala systemteori. Med hjälp av den kan vi belysa mycket av det som organisationsteorin inte kan belysa. Luhmanns teori hjälper oss att analysera samt begripa de sociala strukturer som vi sett är viktiga för gruppen.

Vi har strategiskt placerat organisationsteorin först för att den belyser de strukturella aspekterna av samverkan. Organisationsteorin tillåter oss att blicka tillbaka på medarbetarnas ordinarie organisation för att se hur strukturer ger hinder och möjligheter. Därefter väljer vi att gå ner på en interpersonell nivå för att beskriva samarbetet i den gruppen som vi har studerat och vad samarbetet ger för hinder och möjligheter. Till det här har vi använt systemteorin.

5.1 Organisationsteori

Vi har använt oss av Lee G Bolmans och Terrence E Deals (2011) organisationsteori. De presenterar fyra perspektiv som olika sätt att betrakta organisationer. Perspektiven utgör modeller för att kunna navigera och hantera den terräng som vår empiri utgör. Rätt modell gör jobbet att navigera mot en förståelse enklare och med rätt modell kan man göra bra bedömningar av olika situationer. Vi bedömer vårt insamlade material som komplext, vilket samtidigt är vår uppgift och då behöver man fler modeller för att lyckas (Bolman & Deal 2011:37) Vi har valt att inte använda de andra två perspektiven som benämns som det politiska och symboliska perspektiven. Anledningen till varför vi inte använder oss av dessa perspektiv är främst för att vi måste avgränsa vårt arbete men också för att vi anser de som minde relevanta i förhållande till vår empiri samt syfte.

5.2 *Det strukturella perspektivet*

Det strukturella perspektivets ansats innebär att man tittar på organisationers sociala arkitektur och organisationsdesign (Bolman & Deal 2011:75). Grundläggande för perspektivet är dess tro på rationalitet och formell ordning. Om det här utformas på rätt sätt minimerar man uppkomsten av problem och maximerar utfallet. Det samma gäller för kollektiva målsättningar och individuella skillnader, om den formella ordningen är utformad på ett korrekt sätt innebär att det finns utrymme för det här då man inom organisationen har väl uttänkta mönster av roller och relationer (ibid). Det kan finnas flexibilitet inom strukturer, men inom stabila miljöer är strukturer ofta regelriktade och hierarkiska. Det innebär att det bor en tröghet i byråkratiska och regelbaserade organisationer (Bolman & Deal 2011:79) så som de inom den svenska offentliga sektorn.

Grundläggande strukturella spänningar utifrån det här perspektivet hänger ihop med fördelning av arbetsuppgifter (differentiering) och hur man samordnar roller och enheter där det finns tydliga ansvarsfördelningar (integrering) (Bolman & Deal 2011:80). Varje organisation behöver skapa en fördelning och synkronisering för hur den här samordningen av arbetsuppgifter och enheter ska ske.

Vertikal samordning innebär att medarbetare på högre nivåer inom en organisation styr och kontrollerar de som arbetar på lägre nivå. Det här gör man genom formell makt, regler, policys och planerings- och kontrollsystem. Det här bidrar till att minska handlingsfriheten hos dem på lägre nivåer då regler och policy skapar en förutsägbarhet och enhetlighet (Bolman & Deal 2011:82ff). En del kanske menar att det här skapar en rättssäkerhet inom människobehandlande organisationer, men det kan även skapa problem för dem som arbetar inom de här strukturerna eftersom gatubyråkrater ofta kan hamna i problem som innebär att de måste ta ställning till om de ska försöka kringgå regelverket eller blankt neka en klients förfrågan och förstärka den byråkratiska organisationens strukturer (Bolman & Deal 2011:107).

Lateral samordning kan fylla det tomrum som uppstår när vertikala samordningsfunktioner inte fungerar. Den här typen av samordning innebär mindre influenser av maktbaserade regler och system (Bolman & Deal 2011:85). Tekniker som man kan använda för det här är formella och informella möten, matrisstrukturer och nätverksorganisationer (ibid). Enheter för

samordning och samverkan växer fram för att integrera och på så sätt effektivisera arbetet, de här enheterna fungerar enligt Bolman & Deal (2011:87) som reviröverskridare.

Nätverksstrukturer fungerar inom verksamsamhetsfält där kunskapen är utspridd och där ingen enskild organisation klarar av att på egen hand agera. Bolman & Deal (2011:88) nämner biotekniken som ett område som ofta består av olika organisationer som sitter på olika delar av kunskaper inom samma område. Vi menar att den svenska offentliga sektorn kan ses på samma vis. Försäkringskassan har sin kunskap för att kunna göra sina bedömningar i förhållande till sitt regelverk, den kommunala socialtjänsten har sitt och så vidare. Vi har gjort en undersökning på en Agrupp som arbetar med arbetslivsrehabiliterande insatser och vi anser att alla organisationer som är delaktiga i den här gruppen har olika delar av kunskaper om just arbetslivsrehabilitering. Agruppen kan vara ett resultat av att den vertikala samordningen inom varje enskild organisation inte har fungerat för vissa av dem som har behov av arbetslivsrehabiliterande insatser, därför kan man ha skapat gruppen för att sammanstråla sina kunskaper med laterala samordningsfunktioner.

5.3 Human Resource-perspektivet

Anlägger man ett HR-perspektiv ser man personalen som en organisations främsta resurs och man tittar på förhållandet mellan människor och organisationer. Människor och organisationer är i behov av varandra inte bara i förhållande till lön och arbetskraft. HR-perspektivet utvecklar det här genom att visa på att organisationer behöver människor för energi, nya idéer, kunskaper och färdigheter och människor behöver organisationer för att få lön men även för möjlighet att utvecklas och få en karriär (Bolman & Deal 2011:156). När överensstämmelsen mellan människa och organisation är god tjänar man ömsesidigt på det. Människorna får en känsla av att de har ett meningsfullt arbete som ger tillfredställelse och organisationerna får de idéer och kunskaper som behövs (ibid).

Mänskliga behov är ett centralt begrepp inom det här perspektivet och innebär att behoven är uppdelade i olika nivåer likt den välkända behovstrappan som Abraham Maslow introducerade på 1950-talet. De mänskliga behoven är viktiga att ta hänsyn till inom det här perspektivet eftersom behoven är uppdelade i olika steg och när en människa har tillgodosett ett behov på en nivå driver den sig vidare mot att tillgodosätta behoven på nästa nivå.

Behovstillfredsställelsen utgör alltså människans drivkraft och utveckling menar Bolman & Deal (2011:156)

5.4 Niklas Luhmanns sociala systemteori

Luhmanns teori om sociala system har hämtat en del inspiration från Talcott Parsons systemteori (Jönhill 1997:26), men några delar har han vidareutvecklat själv. Parson gick vidare med sin systemteori och utvecklade s.k handlingssystem inom sin egen teori när Luhmann gick vidare med sin sociala systemteori som grundar sig i kommunikations- och interaktionsbegreppen som vi snart ska förklara (Jönhill 1997:29).

Luhmanns begreppsförklaring av sociala system är att de fungerar som system av kommunikation. Det är i kommunikationen de sociala systemen uppkommer (Luhmann 1995:145). Detta kan kopplas samman med den andra grundstenen för vad Luhmann anser att en organisation utgör, nämligen organisationens program. Luhmann menar att organisationens program är specifika och avgränsade målsättningar samt uppgifter. Programmet sätter agendan för organisationen och således också får dess kommunikation, via denna kommunikation styrs personalen inom organisationen och dessa får ett handlande och rollbeteende (Jönhill 1997:179). Med detta menar han att organisationer är beroende av att ha sin personal och tjänster på bestämda platser då det annars skapar oordning och obalans i systemet när individen inte vet vad den ska göra eller vilken position de ska inneha.

En organisation kan ses som ett socialt system, organisationen kännetecknas bland annat av medlemskap enligt Luhmann (Jönhill 1997:179). Med medlemskap menar Luhmann att de som ingår i det sociala systemet kan träda in och ut ur det och att medlemskap tilldelas av organisationen. Ett exempel är tillträdet till ett arbete eller exkluderingen från en universitetsutbildning för att man inte har tillräckliga betyg. Ett andra kännetecken på en organisation enligt Luhmann är personal (ibid). Det måste finnas personal på fastlagda tjänster som sedan fattar beslut. Beslut är ett tredje kännetecken på en organisation enligt Luhmann (ibid). Han menar att beslut är det som upprättar en organisation, genom besluten fastställs bland annat medlemskapet men också organisationens program. Vidare menar han att organisationen lever på beslut. En organisation är också enligt Luhmann ett sätt att reducera komplexitet på genom att man kategoriserar eller anpassar den till ett större systems omgivning.

5.5 Interaktioner

Luhmann menar att interaktion i sin form är kommunikation mellan två eller flera närvarande individer. Han talar om att interaktionen sker när människor möts (Jönhill 1997:171). Dessa interaktioner kännetecknas av närvaro. Det är viktigt att komma ihåg att Luhmann menar att interaktion utgör sociala relationer i konkret form. Han menar att kommunikationen i interaktionen förs rekursivt, alltså att en kommunikation uppstår som svar på kommunikation så länge systemet består (ibid). Vilka personer som ingår i systemets interaktioner bestäms av de som erfar sig ingå i interaktionen (ibid). Närvaron i systemet ses som en central del i interaktionen.

5.6 Kommunikation

Luhmann menar att kommunikation är en stor drivkraft i de sociala systemen och att det är kommunikationen som gör att de sociala systemen fungerar (Jönhill 1997: 135ff). Han menar också att en kommunikation inte upphör utan att en kommunikation startar en ny kommunikation som sedan genererar en förståelse för den situationen och som sedan reser nya frågor och bidrar till nya observationer (Jönhill 1997:136). Med detta menar Luhmann också att kommunikationen pånyttföder sig själv som en slags autokommunikation, detta benämns som autopoietisk kommunikation (ibid). Denna autokommunikation har vi förstått som en diskussion och ett samtal utifrån det gällande systemet. Med dessa kommunikationer och samtal uppstår också sociala strukturer enligt Luhmann. Dessa strukturer kan ses som förväntningar på kommunikation och hur den kommunikationen ska te sig, ett exempel är att om du blir förfrågad om hur resan gick så förväntar sig personen som kommunicerat frågan ett svar på hur din resa var och inte ett svar på när du slutar arbeta.

5.7 Förtroende

Luhmann menar att förtroende är grundläggande för social ordning och att förtroende innebär tilltro till de egna förväntningarna. Social ordning är i sin tur viktig för att upprätthålla balansen i de sociala systemen (Luhmann 2005:169). Han beskriver att människan inte hade kunnat gå upp ur sängen på morgonen och att hon hade förlamats av ångest och skräck utan

den sociala ordningen (Luhmann 2005:9). Luhmann delar upp förtroendet i två delar, en del som han kallar för systemförtroende och ett annan som han kallar personförtroende. Personförtroende är för personer man oftast känner enligt Luhmann (2005:197), detta förtroende byggs över tid och uppkommer via upprepade kontakter med dessa personer. Systemförtroende kan förklaras enklast med hjälp av ett exempel som pengar. Pengar kan ses som ett system. Vi använder oss av pengar när vi handlar mat, tar en taxi eller behöver köpa medicin. Varenda gång fungerar det, våra pengar tas från oss och tillbaka får vi något annat. Luhmann (2005:198ff) menar att detta kan ses som ett systemförtroende, om än ett ganska simpelt sådant även om pengar kan drabbas och inflation och vårt förtroende av systemet pengar skadas genom att inflationen sänker värdet på våra pengar.

Entropi är ett vanligt förekommande begrepp inom den generella systemteorin och ämnar att förklara att systemets gränser är öppnar och att samma system har en kontinuerlig interaktion med omvärlden enligt Öquist (2008:49ff). Om entropin anses vara låg i systemet har det en hög grad av ordning. Hög entropi innebär motsatsen (ibid).

5.8 Luhmanns teori sammankopplad med organisationsteori

Luhmann menar som tidigare beskrivet att organisationer är en form och sätt att reducera komplexitet på (Jönhill 1997:175ff). Organisationer kan ses som sociala system då det inom organisationer förekommer kommunikation och interaktioner. Vi tolkar det som att arbetsförmedlingen, försäkringskassan, kommunens socialtjänst och landstinget kan ses som sociala subsystem i ett större system, eller sammanhang. Försäkringskassan har som tidigare beskrivit en skild logik från den logik som arbetsförmedlingen har och använder sig av, enligt organisationsteorin. Dessa fält som arbetsförmedlingen, försäkringskassan landstinget och kommunen befinner sig i enligt organisationsteorin kan belysas med hjälp av Luhmanns sociala systemteori. Alla dessa organisationer (sociala system) är styrda av system ovanifrån och således inte självreglerande. De måste hela tiden förhålla sig till lagar, förordningar och policys som finns föreskrivna (Se Bolman & Deals strukturella perspektiv Bolman & Deal 2011:75ff). Luhmann menar att detta förhindrar möjligheter till handling genom att kommunikationsprocesser disciplineras. Detta kan kort summeras med att myndigheterna styr arbetarnas handlingsutrymme genom arbetsbeskrivningar men också för att arbeta för rättsäkerhet för individen. Man kan därför se Agruppen som ett socialt system och en produkt av att organisationerna inte kan självreglera. Ett exempel på när en myndighet inte kan

självreglera är när en individ hamnar mellan stolarna mellan olika myndigheter. Ett exempel är de gånger då arbetsförmedlingen och försäkringskassan gör två skilda bedömningar av samma individ. Arbetsförmedlingen kommer fram till att individen inte är färdigutredd eller har möjlighet till att ta arbete men försäkringskassan gör en medicinsk bedömning och har inget underlag som styrker denna oförmåga att arbeta. Samordningsförbundets sociala system möjliggör interaktion och kommunikation genom att vara på samma plats och således nå en diskussion om vad som behövs göras från varje myndighets håll för att lyckas få en fastställd försörjning.

Vi har använt oss av två teorier som vi inte upplever är två olika sätt att betrakta verkligheten. I stället anser vi att systemteorin och organisationsteorin befinner sig på olika analytiska nivåer. Det betyder att de kan förklara samma fenomen på olika nivåer. Mycket liknar varandra i teorierna och mycket av skillnaderna går att reducera ner till grundläggande begrepp. En organisation är ett system utifrån den generella systemteorin och det som vi har funnit i våra resultat har inneburit att vi har fått gå från den konkreta organisationsteorin mot att förklara mekanismer så som kommunikation och integration och vad de har betytt för hinder och möjligheter i samverkansarbetet på en mer abstrakt nivå. Luhmann i menar att vägen till det konkreta kräver abstraktion (Jönhill 1997:26). Det här innebär att i syfte till att få materialet begripbart och talande i sin kontext behöver vi befinna oss på en hög abstraktionsnivå. Ett exempel är när Bolman & Deal (2011:62) skriver om att hantera mångtydighet och komplexitet. Det finns olika sätt att bemöta komplexiteten, ett sätt kan vara att dela upp komplexiteten i mindre bitar och fördela den på specialiserade individer eller enheter (ibid). Luhmanns systemteori innebär också att komplexitet är ett generellt problem för system (Jönhill 1997:95) och att systemet svarar med att komplexitetsreducera. Det som systemteorin ger oss här i motsatts till organisationsteorin är möjligheterna att studera mekanismerna i den komplexreduktion som vi anser att Agruppen är. Systemteorin beskriver hur representanter från olika system ingår i den här komplexitetsreduktionen och bildar ett nytt system och hur det går till i förhållande till de interpersonella interaktioner som har pågått inom systemen.

5.9 Tillämpning av teori

Först och främst har vi använt oss av de olika teorierna när vi kodade vårt material. Då delade vi upp respondenternas svar i olika kategorier som kunde förklaras antingen utifrån systemteori

eller organisationsteori. Därefter letade vi efter samband eller ställen där teorierna överensstämde. Det vi kom fram till var att systemteorin var bra att använda för att tolka utsagor om hur man upplevde arbetet i relation till de andra medarbetarna som var verksamma inom Agruppen och organisationsteorin hjälpte oss att tolka hur medarbetarna upplevde arbetet i förhållande till den egna organisationen eller till agsgruppen som organisation. Utefter det här byggde vi vår analys i olika delar där vi sammankopplade teorierna på ställen där vi upplevde att de stämde överens.

6. Analys & Empiri

I den här delen av vår uppsats presenterar vi vår analys av den empiri som vi har samlat in. Detta kommer vi göra med utgångspunkter i de teorier som vi nämner i teoridelen. Avsnittet består av två delar där vi kommer inleda med att analysera organisationsteoretiskt och därefter analysera med hjälp av systemteorin.

6.1 Analys ur organisationsteori

Inom varje organisation som är med i Agruppen finns strukturer. Om vi ska anlägga ett strukturellt perspektiv på vår empiri innebär det att vi måste titta på den organisationsteoretiska designen och den sociala arkitekturen dels hos hemorganisationerna och dels hos gruppen.

Klientgruppen som är föremål för agruppens insatser är människor som faller mellan stolarna inom hemorganisationernas olika ansvarsområden. I vissa fall kan det bero på att klienten har en mångfacetterad problembild, eller svårdefinierade problem. Det kan i sin tur innebära svårigheter med att få tillräckliga underlag för till exempel en diagnos hos någon vårdinrättning. Den här bilden stöter vi på i vårt material när försäkringskassan och arbetsförmedlingen har olika synsätt i förhållande till vissa klienter. Hos arbetsförmedlingen bedömer man arbetsförmågan och i vissa fall har man sett hos vissa klienter att det inte finns någon arbetsförmåga eller arbetsförmågan anses vara begränsad. Det innebär att försäkringskassan tar vid och utreder om personen i fråga har rätt till ersättning från någon typ

av sjukersättning eller liknande, och tendensen vi har sett är att det inte alltid finns något underlag för försäkringskassan att betala ut sjukersättning.

”[...]Och personen på FK [Försäkringskassan, vår anteckning] säger att nej det går inte och det finns inte någon lag för det. Då kommer ju regelverken in. De är ju ändå med i den här processen och det är så klart att de kan sätta käppar i hjulet.”

Det här innebär att strukturerna inom organisationerna inte är rustade att enskilt tillgodose de här klienternas behov. I det här fallet kan det innebära att försäkringskassans regelverk medför en för hårt åtstramad struktur som hämmar flexibiliteten (Bolman & Deal 2011:106). Det i sin tur innebär att ämnet fortfarande är en diskussion även i agruppen. Agruppen har en budget som de kan köpa utredningar med, detta för att de ska kunna få det underlag som försäkringskassan kräver. Eliasson (2010) har funnit liknande resultat i sin studie och hon menar att det är skilda regelverk som ger upphov till problemet, vilket i sin tur ger otydliga gränser i samverkansarbetet. Utifrån vårt perspektiv på den empiri som vi har samlat in ser vi inga tecken på att det skulle handla om otydliga gränser mellan organisationerna i samverkan. Vi har i stället sett tecken på stärkt kommunikation och gränstydlighet i form av att regelverken från respektive organisation har respekterats. Fördelen som agruppen som vi har studerat har haft är möjligheten att köpa in utredningar som kan ge adekvat underlag till försäkringskassan så att de kan betala ut ersättning. Problemen med att regelverken inte är helt kompatibla kvarstår och regelverken respekteras, men man skaffar adekvat information för att göra en bedömning inom regelverkens ramar, därför blir gränserna tydliga.

6.2 Lateral samordning

För att kunna arbeta med klientgruppen har samordningsförbundet skapats. Med det så har man skapat en mer lateral samordning mellan organisationerna med laterala tekniker som formella och informella möten (Bolman & Deal 2011:85). Det som våra respondenter talar om som möjligheter att på ett prestigelöst sätt föra diskussioner där det är högt i tak tolkar vi på det sättet att det förekommer en både formell och informell kommunikation där hänsyn till allas perspektiv tas och vi ser laterala drag i det här. Man har skapat en samordningsfunktion och en nätverksorganisation för att arbeta med den här typen av problematik. Citatet nedan menar vi illustrerar detta på ett bra sätt då man förklarar vilka redskap som är viktiga för att

arbetet ska fungera med dessa komplexa fall. Så som vi ser det har de olika medarbetarna i gruppen olika utgångspunkter och synvinklar på individen i varje ärende och förtroende, personkemi samt respekt för varandra innebär att man kan lyssna och ta sig till varandra utsagor och tankar. Det är en hörnsten i samarbetet mellan dessa professioner.

”Nej... Alltså... Ja men det underlättar ju eftersom man jobbar så nära ihop så är det viktigt att man. Personkemin, förtroendet, respekt alla de här klichéerna, men någonstans blir ju det här väldigt tydligt när man sitter kring det här bordet och drar de här ärendena så att säga. Det är ju då det blir så att det har ju diskuterat fram och tillbaka och upp och ner och verkligen vänt ut och in på dom här ärendena på ett prestigelöst sätt där vi har förtroende för varandras sätt att ha med sig grundorganisationen in om jag säger så. Och i det så är det ju, man måste ju kunna ha en personkemi. Att man kan diskutera på det planet, det är ju inte lätt alltid. Det är ju svåra ärenden.”

6.3 Försäkringskassans regelverk

Vi har upptäckt att problemet med försäkringskassans regelverk kvarstår i samverkan. För att tydliggöra innebär det här strukturella problemet inte bara problem hos försäkringskassan utan även hos sjukvården som inte har kunnat producera användbart underlag för sjukersättning. En möjlighet som samverkansförbundet har haft är att de har kunnat köpa in utredningar från privata sjukvårdsaktörer om behov har funnits och på så sätt har man löst problemet och fått underlag för en ersättning från försäkringskassan.

”Sen är det ju klart, att jag menar att är det en person som blivit nekad sjukersättning ett antal gånger av FK [Försäkringskassan, vår anteckning] för att man bedömt att det inte finns underlag för det, så kan man ju säga att Försäkringskassan har tolkningsföreträde för att det går liksom inte att komma vidare om det är så. Och då har vi ju kunnat ta in de här personerna för att kunna skaffa nya underlag helt enkelt till att söka sjukersättning på nytt så att den har gått igenom [...]

En annan medarbetare uttrycker:

”Men visst har det varit frustrerande ibland när vi liksom har varit tydliga med att den här personen inte kan jobba och likt attan får vi inte till en sjukersättning för att då har Försäkringskassans regelverk varit en ett hinder för oss att ta oss förbi. Visst har det varit frustrerande emellanåt att trots att vi sitter här under samma tak och så måste vi ändå ha med allas regelverk för att hitta rätt. Och det har ju varit en prövning ibland, det är ju helt klart.”

Ovanstående visar på de strukturer som kan finnas från den enskilda myndigheten. Ett konkret hinder som medarbetarna verkar ha upplevt är försäkringskassans strama regelverk.

Vår systemteoretiska ansats styrker samordningsförbundets existens genom att vi tolkar problematiken mellan arbetsförmedlingen och försäkringskassan som komplex.

Grundläggande för skapandet av ett system är enligt Luhmann komplexitetsreduktion. Man kan alltså se skapandet av systemet agruppen som ett sätt att reducera komplexitet vid arbetet med den här klientgruppen eftersom det arbetet har uppfattats som komplext av medarbetarna. Bildandet av systemet har gett nya möjligheter att få de här klienterna närmare en försörjning så som att beställa utredningar från privata sjukvårdsaktörer.

6.4 Rigida strukturer i hemorganisationen – ett hinder

Ett annat strukturellt hinder som påvisar rigiditeten hos hemorganisationerna ligger hos arbetsförmedlingen. Klienter som har varit föremål för samordningsförbundets insatser har samtidigt varit inskrivna i arbetsförmedlingens datorsystem. Det här har inte inneburit problem förrän det har kommit till arbetsförmedlingens lednings kännedom eftersom att så länge ärendet ligger i agruppen så har datorsystemet gett illusionen av att ärendet står utan åtgärd. Det här visar på en ledning som stramt kontrollerar statistiken. Det här kan skapa problem för de som arbetar på gatubyråkratsnivå så som de i agruppen gör då de ställs inför problemet att anamma strukturen inom organisationen eller försöka arbeta runt det (Bolman & Deal 2011:107). En av medarbetarna berättar om hur hen upplever denna strama kontrollerande statistik från hemorganisationen:

”[...] Sen är det ju det här som man tycker att även om man har de i den här agruppen och det är FINSAM så är till exempel de arbetssökande. Flesta är ju då inskrivna på något av Arbetsförmedlingens kontor, som här i staden då. Då

omfattas ju de av även alltså de här måluppfyllelseerna, i de här verksamhetsmålen som Arbetsförmedlingen har. De kommer ju med i de också, och det blir missvisande för att de är ju inte den kategorin av arbetssökande, de är egentligen inte arbetssökande utan de ska ju i så fall rustas för att kunna bli arbetssökande. Och då tycker jag ju att de ska ju inte vara inskrivna på Arbetsförmedlingen överhuvudtaget, eller så skulle de ha en särskild kategori så att de inte kommer med i det här. Hur det än är, så ser inte våra chefer alltid skillnaden och, utan de ser ju sin statistik och sitt kontor och hur många som är arbetslösa. De har ingen åtgärd som inte bra för statistiken då ska de ha det, men det går inte för de personerna är inte redo för det men de måste ju ändå stå med och då måste vi ändå hitta på någonting för att dem ska kunna passa in i mallen och det är ju det tycker jag har varit frustrerande att de borde gå för sig själv.”

Andersson et al (2010:13ff) beskriver fler potentiella strukturella hinder i sin kunskapsöversikt. Ett hinder som de beskriver som kan kopplas ihop med ovanstående är att medarbetarna som arbetar i samverkan upplever bristande stöd från hemorganisationen. Hindren beskrivs här främst uppstå genom bristande ekonomiska resurser och bristande intresse från de samverkandes organisationer. Projektet som vi har undersökt är finansierat utifrån lagen om finansiell samordning. I propositionen till lagen står det att deltagarna bör finansiera samverkan med lika stor summa pengar från varje myndighet. Det här för att skapa gemensamma drivkrafter och mål i samverkan (Proposition 2002/03:132:63). Ett annat strukturellt hinder som vi har funnit i vår empiri är hur tjänsterna är uppdelade. Två tjänster uppdelade på 50 % har inneburit en större arbetsbörda än vad en ordinarie 100 % tjänst har gjort. Vi tolkar det som att uppdelningen av tjänsten har inneburit ett visst behov av förflyttning mellan platser, till och från möten etc och att arbetsgivaren inte kunnat se dessa strukturella hinder som kan uppkomma mellan två olika sorters tjänster.

6.5 Ett annat projekt

En fördel rent strukturellt är att ett liknande samverkansprojekt som hette Y redan har funnits på plats tidigare. En av intervjupersonerna upplever att projektet Y banat väg för mycket av agruppen. Hur man skulle arbeta och med vad man skulle arbeta med fanns det mycket information och kunskap om:

”Det kanske var bättre på slutet, jag vet inte det har jag inte tänkt på. Det var rätt bra från början. Nej jag tyckte nog att det var. Det fanns ju något som hette Y innan som man hade tränat på som man hade en mall, man började med detta och utvecklade det. Så jag tror de, när de började med det här så var de på rätt spår redan från början”

Y var ett EU-finansierat projekt tillskillnad från projektet som vi har undersökt som finansieras av organisationerna själva i förlängningen genom Finsam. Det innebär att den organisatoriska designen och till viss del även de sociala strukturerna har funnits på plats då några av de vi har intervjuat även har varit delaktiga i arbetet med Y. Det innebär i förlängningen ur vår systemteoretiska ansats att de laterala samordningsfunktionerna har fått förtroende av de olika organisationerna och de som arbetar med samverkan. Det innebär att man inte fullt ut har behövt bygga upp ett nytt förtroende för en agrupp. Annars är det lätt hänt att bristande förtroende leder till att man låser sig från handling (Luhmann 2005:9ff). Det revirtänk som Eliasson (2010:78) beskriver hittar vi inte stöd för i vår empiri. Vi har istället funnit att gruppen upplever sig arbeta till viss del integrerat men också att de har haft specifika arbetsuppgifter beroende på myndighetstillhörighet. Det här ser vi också som ett resultat av att några har varit verksamma inom Y, men även att man har haft en önskan om att få arbeta med samverkan själv. Man har sökt sig till arbetsgruppen för att kunna nå ett helhetsperspektiv kring klienten där man kan slippa känna sig låst i den egna myndighetsrollen utanför agruppen. I Agruppen har man fått möjlighet att anlägga ett holistiskt synsätt om gör att man har kunnat komma vidare med ärenden som har stått stilla i många år.

6.6 Ett HR-Perspektiv

De personer som har medverkat i vår studie beskriver att de har upplevt en kompetensutveckling som resultat av deras medverkan i samordningsförbundet. Vi tolkar den här kompetensutvecklingen som resultat av de kommunikationsmöjligheter och integrationsmöjligheter som arbetet i samordningsarbetet har inneburit. Ur ett human resource-perspektiv är det här en del i ett av grundantagandena i perspektivet, människor och organisationer behöver varandra, organisationer behöver idéer, energi, kunskaper och färdigheter för att kunna utvecklas och människor behöver lön och möjlighet att utvecklas (Bolman & Deal 2011:156). Frågan är varför arbetet i agruppen har gett den här

kompetensutvecklingen och inte arbetet i hemorganisationen. En av våra respondenter uttrycker att denne hade en önskan om att se ett ärende i sin helhet och vara med och följa det från början till slut. Den här önskan kan ha bidragit till den här medarbetarens kompetensutveckling då arbetet i agruppen möjliggjorde för denne att tillgodose den önskan.

”[...]Det är en naiv tanke jag har och det är lite därför jag valde och jobba i samverkan. För jag tänkte att här får jag chans och var den här kontaktpersonen och följa det här till ett slut. Till en slutbedömning.. Mm..”

Inom HR-perspektivet menar Bolman & Deal (2011) att mänskliga behov är viktiga att uppfylla även i yrkeslivet. Det här innebär att motiven till kompetensutvecklingen hos våra respondenter är högst individuell då behoven kan se annorlunda ut. Gemensamt verkar vara att behoven inte har kunnat tillgodoses i arbetet inom hemorganisationen. Det kan bero på förflyttningen från vertikal till lateral samordning då diskussionerna i agruppen har kunnat föras fritt och prestigelöst med hjälp av de laterala samordningsfunktionerna. Detta beskrivs av samtliga medarbetare inom agruppen, många beskriver det också på ett snarligt vis.

”Det har ju varit. Det jag faktiskt mest känner spontant är att det har varit väldigt kompetenshöjande för egen del. [Paus] Jag har lärt mig oerhört mycket om hur man kan handlägga den här typen av ärende. Så all den erfarenheten tar jag ju med mig nu när jag går tillbaka till min ursprungstjänst. Jag känner ju att jag har helt annan kunskap och förståelse för hur de andra myndigheterna jobbar[...].”

Den kompetensutveckling som beskrivs kan även utifrån ett HR-perspektiv innebära att hemorganisationerna vill ta tillvara tjänstemännens erfarenheter och kunskap och anser att den är viktig då man har inrättat en agrupp och rekryterat personal dit från hemorganisationerna för att arbeta med den här komplexa problematiken. Det här innebär också att hemorganisationen har varit delaktig i den här kompetensutvecklingen som respondenterna beskriver där de har fått ta del av angränsande myndigheters erfarenheter och förhållningssätt. Det här påvisar det ömsesidiga beroende mellan organisation och människa som Bolman & Deal (2011:156) menar är ett grundantagande inom HR-perspektivet.

6.7 Interaktion och kommunikation i sociala system

Som vi beskrivit i vår teoridel utgör interaktionen en del av Luhmanns teori om sociala system. Interaktioner förekommer i alla sociala sammanhang och Luhmann menar att dessa går att likställa med sociala relationer mellan individer i systemet (Jönhill 1997:173).

Interaktionerna inom agruppen och de olika professionerna i den har möjliggjort en stor öppenhet mellan de som arbetar i den, men också utåt emot deras klienter. Samtliga beskriver hur agruppen inte ser ut eller ter sig som en ”vanlig” myndighet i den bemärkelsen att den inte är sluten som en myndighet annars kan vara. Istället har gruppen beskrivit hur de alla fanns på plats med öppna dörrar och möjlighet till spontant möte med sina klienter om de hade frågor eller stött på problem. De beskriver också myndighetens utseende och placering att vara förmånliga för sina klienter som i genomsnitt varit ”rundgångsärenden” i elva år mellan dessa myndigheter.

”[...] Jag vet inte.. Bara en fundering jag har. Att det kan kännas lite bättre för dem. Nu är det ju lite också vart vi är någonstans. De behöver inte jaga oss som i det här stora huset [Pekar på golvet i en av myndigheterna, vår anteckning]. Fyra våningar med bara myndighet alltihopa. Det är bara stat, rubbet. Utan man vet var vi är någonstans och vilka dagar vi satt där [i agruppens lokaler, vår anteckning] och sådana saker. Så då kunde man bara knacka på dörren. [Paus]Vi behövde inte säkerhetsmöblera och ha A och B zoner och allt som man nu håller på med. Så man kunde möta dem på ett helt annat sätt.”

”Ja om det var något som man var orolig för. Det var ju människor som var, som mådde rätt så dåligt och kanske inte vågade eller så. Jag upplevde det som att de som var aktuella hos oss i gruppen kände sig trygga med oss som arbetade där. [Paus] De kände förtroende för oss. Jag tror väl att på Arbetsförmedlingen det stora huset så känner man sig så liten. Här var dem liksom mer med på noterna på ett sätt som var mer positivt.[...]”

En fråga man borde ställa sig är hur det kommer sig att detta sociala system kan ha en sådan öppenhet? Inom den generella systemteorin kan man härleda öppenhet till begreppet entropi (Öquist 2008:49ff). Begreppet handlar om att systemets gränser är öppna och har en kontinuerlig interaktion med omvärlden, (som sina klienter bland annat) i sådana fall

neutraliseras de entropiska tendenserna som i sin tur resulterar i en öppenhet då ordningen i systemet är hög (ibid). Vi tolkar detta som att agruppens klienter således blir en del av deras sociala system. Interaktionerna och kommunikationen mellan dem ger möjlighet till inkludering på detta sätt då systemet är öppet och klienter kan vandra ut och in i systemet. Klienterna blir medlemmar i detta system när de interagerar samt kommunicerar med agruppens medlemmar. Detta styrks genom att gruppen ofta refererar till att klient eller kundfokus är huvudpoängen i arbetet. För att kunna komma någonstans på ett bra och säkert sätt med de individer man arbetar med måste man lyssna på klienten. Klientens egen vilja och förmåga är en stor del i detta arbete men också motiveringen av dem. Således styrks inkluderingen av klienterna i agruppens sociala system. Detta kan också påvisas med det medlemskap som är en av de grundstenar som Luhmann menar att organisationer är uppbyggda av (Jönhill 1997:179). Vi tolkar detta medlemskap som att det inte endast gäller personal utan att detta medlemskap innebär inkludering eller exkludering av klienter också då han nämner personal som en egen del i sin definition samt att medlemskapet också kan utgå från samhället och dess funktionssystem, som välfärdsystemet till exempel. Detta är för oss intressant då våra intervjuer tyder på att klienterna inkluderas i det Luhmann menar med det sociala systemet. De inkluderas när de anses passa in i de ramar som agruppen arbetar med som system och exkluderas om de inte anses fylla de krav.

6.8 Dialog, samtal och interaktion som verktyg

Samtliga som arbetade i agruppen upplevde arbetet i den gruppen som kompetenshöjande och att arbetet inte bara innebar att man skulle fatta beslut. Istället var dialogen och interaktionen mellan professionerna det essentiella för att kunna nå fram till vad man skulle kunna göra och ta för vägar för den aktuella klienten utifrån dennes förutsättningar. Diskussionen och samtalet benämns nästan som det främsta verktyget för att lyckas att komma vidare med klienterna.

”[...]Ja, det tror jag ju har en bidragande orsak att kunna ha en diskussion hela tiden. Hur gör vi med den här individen? Och så titta, inte bryta mot några regelverk, definitivt inte men ändå titta i vilket regelverk jobbar vi i just nu och hur jobbar vi?”

Denna kommunikation och interaktion mellan myndigheternas på plats upplevde

arbetsgruppen som en möjlighet. Istället för att samordningen blir olika sociala system i systemet resulterar samordning och samverkan till kommunikation och interaktion mellan myndigheterna i det sociala systemet. Organisationsteorin målar annars upp en bild av sektorer och fält som förvisso kan samarbeta. Men här ter det sig som om dessa tre organisationer har blivit en utifrån det sätt de arbetar på. En fortsatt analys av detta utifrån Luhmanns teori kan öppna för ännu en förklaring. Luhmann nämner att kommunikation inom det sociala systemet reproducerar sig själv. Han benämner denna term för autokommunikation, eller autopoietisk kommunikation (Luhmann 1995:146). Så som vi förstått Luhmann kan denna autopoietiska kommunikation reproducera sig i både form och struktur. I dessa sociala strukturer som finns inom det sociala systemet finns förväntningar av vad som ska eller borde kommuniceras inom det sociala systemet. Ett exempel på detta skulle kunna vara att om en person frågar dig om du har sovit gott så förväntar den sig ett gensvar på hur du sovit, inte på om hur vädret är. Dessa förväntningar om hur kommunikationen ska te sig skapar sociala strukturer som i likhet med Luhmanns teori (1995:157ff). Vi tolkar det som att dessa sociala strukturer är med och formar arbetsgruppens arbetssätt och förhållningssätt till varandra. Man skulle kunna kalla det för en egen organisationskultur. Alla intervjurespondenter har nämnt hur högt det är i tak på arbetsplatsen och hur alla får komma till tals men också hur de ser på gruppen som en egen enhet och myndighet. Detta reproducerar sig självt och skapar en social struktur, ett förhållningssätt som arbetsgruppen har till varandra trots de olika organisationstillhörigheterna.

”Alltså det som har varit en [Paus] En bra förutsättning just för oss tror jag nog är att vi har haft väldigt högt i tak. Alltså [Paus] Tillåtande och vi trots den tunga arbetsgruppen och svårigheter man har fått ta in och lyssna och man kommer ju så mycket närmre den enskilde och i och med det så har man ju behov av handledning för att mäta med detta. Och det har vi liksom haft en bra gruppansättning där vi har varit tillåtande mot varandra.”

6.9 Den fysiska närheten till de olika organisationerna

Vi ser ett återkommande tema i våra intervjuer som påvisar att denna interaktion och kommunikation som framkommit i samverkan mellan dessa myndigheter framträder för att det finns en fysisk närhet till varandra. Samtliga arbetar under samma tak och finns tillgängliga för varandra på plats. Denna fysiska närhet anser vi främjar detta sociala system

som baseras på kommunikation och interaktion mellan individerna enligt Luhmann. Nedanstående citat tydliggör denna närhet och hur viktig den har varit för gruppen att ha denna närhet till varandras professioner och att kunna ha öppna diskussioner utan att störas av hemorganisationens mål och statistik.

”Men just att ha närheten till, att ha närheten till varandras professioner att sitta på en och samma neutrala plats. Det tror jag är givet för att det ska fungera, som sagt jobba ganska fritt. Inte ha någon som ska gå in och peta i bara, alltså tänka mål och resultat alltså, utan det här är verkligen individfokus. Vi får jobba med individen på väldigt väldigt basal nivå och mm.”

” Ja, det är ju mycket, mycket bättre att sitta på samma ställe. Rent fysiskt samma arbetsplats, det är helt klart du har mycket snabbare vägar till varandra, information kring dom olika myndigheterna, status i myndigheterna så det är ju en klar fördel. [Paus] Har man ju förstått på andra håll och orter i landet där man har haft samverkan och suttit i samma lokaler. Dom har ju också en helt annan, ett helt annat utfall. Det underlättar.”

Eliasson (2010) fann också i sin studie att arbetsgruppen upplever samverkansarbetet under samma tak med flera myndigheter som mycket effektivt. Både resursmässigt men även tidsmässigt. Andersson et al (2010:13) nämner i sin kunskapsöversikt att fysiskt avstånd mellan organisationerna är ett hinder för samverkan. Johansson (2006:34) kom i sin studie fram till att den arbetsgrupp hon studerat åstadkommer mer än om klienten hade fått gå från myndighet till myndighet. I normalfallet hade de tre olika myndigheterna arbetat utifrån sina perspektiv mot varsitt mål för klienten. Ett exempel på det här är att arbetsförmedlingen arbetar med att få klienten i arbete samt att hen ska stå till arbetsmarknadens förfogande, försäkringskassan arbetar med att hitta stöd för försäkringsförmåner och kommunens socialtjänst arbetar med att hålla klienten aktiv i någon form av insats förutsatt att hen är aktuell för försörjningsstöd. Samarbetar man så kan arbetsgruppen fokusera på ett mål i stället. Ett sådant mål skulle kunna vara en offentligt skyddad anställning². Eliasson (2010:84)

² Offentligt skyddad anställning (OSA) är en anställningsform som subventioneras av staten i form av ett lönebidrag. Syftet med denna anställningsform är att individen ska kunna arbeta utifrån sin egna förutsättningar och således efter en tid komma närmare den reguljära arbetsmarknaden (http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.46ccfec5127ddccec778000485/osa_as.pdf)

fann även att arbetsgruppen med tiden alltmer upplevde arbetet blev mer präglad av respekt inför varandras roller och professioner och att åsikterna om ärendena blev allt mer sammanstrålade.

6.10 Förtroende och projektet Y

Luhmann menar att förtroende är en grund för social ordning och mänskligt liv. (Luhmann 2005:169). Utan förtroendet hade vi gömt oss och stannat hemma. Genom att ha förtroende för någon eller något eller att lita på någon eller något så menar Luhmann att människan känner sig säker i den framtid som komma skall trots ovissheten inför den. Förtroende bygger upp och misstro bryter ner (Luhmann 2005:173). Luhmann förmedlar två olika typer av förtroende. En som han kallar systemförtroende och en annan som han benämner som personligt förtroende (Luhmann 2005:196ff).

Det vi uppmärksammat under alla intervjuer som också står tidigare beskrivet i den här uppsatsen är att samtliga upplever att trots olika myndighetstillhörigheter så har samarbetet flutit på bra i agruppen. Vi ser att det tidigare projektet Y har varit en viktig grund för agruppen då det kunnat bidra med mycket strukturell information om hur samverkansarbetet kan te sig och att många möjligheter och hinder redan klargjordes där. Förtroendet till det systemet, Y, har gjort att man har kunnat integrera en del av det arbetet och lärdomar som gjordes där. Detta är en typ av systemtillit enligt Luhmann (2005:196ff). Denna systemtillit tolkar vi som en stor möjlighet för agruppen. För att man genom den har kunnat dra nytta av de lärdomar vunna ur projektet Y som en organisation och således ta vid där Y avslutades. Denna systemtillit syns också i berättelsen från våra intervjurespondenter i direkt mening. Samtliga i agruppen har aktivt sökt respektive tjänst inom agruppen. I deras berättelser kommer ofta förklaringar fram om hur de sett samverkan som nästa steg i sitt arbete. Samtliga har många års erfarenhet inom respektive organisation och denna tillit till det sociala systemet agruppen tolkar vi som en möjlighet för den samma.

En annan del av förtroendet ligger också i det personliga förtroendet. Som tidigare beskrivits har alla i gruppen nämnt hur högt det är i tak, att man arbetar prestigelöst och att diskussionen är ett viktigt verktyg i deras arbetssätt. Så som vi tolkar detta utifrån till Luhmann, är detta tydliga tecken på förtroende inför varandra i arbetsgruppen. Ett exempel på detta är hur individerna i gruppen kunde ta till sig varandras professionella åsikter. Eliassons (2010:80ff) studie om Miltonprojekter visade att det inte bara var viktigt att ha en förståelse och kunskap

om varandras professioner och dess möjligheter och begränsningar utan det har även varit viktigt för personerna som samarbetar att lära känna varandra personligt och deras ansvarsområde. Vi anser att vi har funnit detsamma i vår empiri. Den arbetsgruppen vi har studerat talar om personkemi och hur viktigt det är att ha ”högt i tak” och att prestigelöshet är en viktig förutsättning för ett lyckat samarbete mellan representanter från olika myndigheter. Diskussioner har förts konstant om ärenden och för att komma till en bra insats för klienten krävs att alla är med på samma nivå och bidrar med sin kunskap uppger deltagarna i vår studie. En av intervjurespondenterna berättar hur de ibland kunde vara olika drivande med olika klienter som skulle antas i agruppen från samrådsteamet. En representant i gruppen kunde vara engagerad i en klient och tyckte att denna skulle bli antagen till projektet medan de andra professionerna inte höll med. Oftast i dessa sammanhang litade parterna på varandra. De stannade upp, lyssnade och sedan beskriver dem hur de kunde ta ett steg tillbaka och ta sig till dessa professionella utsagor för att sedan tänka efter om det var en bra idé. Man hade alltså ett personligt förtroende för varandra i detta sociala system. Luhmann beskriver hur det tar tid för detta personliga förtroende att växa och att det kräver en tids kommunikation och interaktion i det sociala systemet innan det uppstår (Luhmann 2005:196ff). De medlemmar vi har intervjuat har nästan alla varit med sedan projektet startades förutom en. Detta tolkar vi som att de har haft möjlighet till att utveckla denna personliga tillit i och till detta sociala system.

6.11 Systemförtroendet

Luhman menar att systemförtroendet kan te sig mer abstrakt. För att kunna granska ett socialt system krävs det en grundlig kunskap om det sociala systemet i fråga. Det behövs alltså en expert inom det sociala systemets regler, politik och uppbyggnad menar Luhmann (2005:104). Nedanstående citat är ett bra exempel på hur detta kan te sig i agruppen.

”[...]Det kan vara en fördel att vara trygg i sin egen myndighet och det har, det är man ju, ju mer erfarenhet man har. Sen kan man ju ha tillskansat sig den ganska snabbt som nyanställd t.ex. ,så det behöver inte vara så att man har varit här i hur många år som helst men att man känner en trygghet i sin egen myndighet tror jag är en bra grund för då vet jag ju också liksom vad jag kan bukta. Kan man väl säga... Kanske är negativt i och för sig för vet jag inte regelverket så kanske jag kan bukta ännu mer. Men.. Eh... Det är ju ändå en, ja..

Det är svårt för mig att säga i och för sig för jag är en gammal erfaren handläggare som känner mig trygg i det. Så jag vet ju inte hur det hade varit om det hade varit tvärt om.”

”[...]Man kan också välja att veta att man har ett regelverk och kunna det riktigt riktigt väl. Jag vet att min handledare för hundra år sedan sa till mig att lär dig regelverket precis så att du kan vända och vrida på det för individens bästa och det är nog det bästa råd jag fått. Så att vad det gäller min myndighets regelverk så kan jag det. Vilket innebär att då känner man inte någon otrygghet i vad man kan. För att man faktiskt kan otroligt mycket men man måste veta så att man inte bryter mot någonting, för det skulle vara förödande[...]”

Vi tolkar det som att arbetsförmedlingen, försäkringskassan och kommunens socialtjänst inte slutar vara sociala subsystem i det sociala systemet a gruppen då samtliga som ingår i a gruppen har arbetat minst 50 % i hemorganisationen under den tiden de arbetade i a gruppen. Det visar sig också att alla medarbetare i a gruppen har mellan åtta och 39 års erfarenhet inom den egna myndigheten. På så vis ser vi varje representant för var myndighet som en expert i sitt eget område som i sin tur innebär att de kan granska det egna systemet och delge gruppen dessa tolkningar och eventuella brister via kommunikation och interaktion i det sociala systemet. Det är ett sätt att förfinas det egna subsystemet och anlägga detta i a gruppens sociala system. Detta är en konkret förklaring på det Luhmann menar med att sociala system som organisationer är sätt att reducera komplexitet på. Att vara expert inom det egna området innebär att man vet vad man kan och får göra. Man har en tydlig bild över handlingsutrymmet. Johansson (2006:42) beskriver oklarheter om handlingsutrymme och arbetsbeskrivning som ett hinder i samverkan. Arbetsgruppen som hon har intervjuat uppger att de inte visste hur långt de fick gå i arbetet mellan myndigheterna. Våra fynd bekräftar det här delvis då våra respondenter uppger att deras kunskap om regelverket inom den egna organisationen har hjälpt dem att inte känna otrygghet inför sitt arbete och man vet var flexibiliteten finns. Några har beskrivit det som att man kan lägga ett pussel utifrån vad man kan om det egna regelverket och med hjälp av de andras kompetenser läggs de saknade pusselbitarna på plats och en helhet uppenbarar sig. Således upplever våra intervjurespondenter att tryggheten i den egna myndigheten, professionsrollen och regelverket är av stor vikt. De upplever att om den tryggheten finns kan man använda sig av och ta till sig de andra myndigheternas regelverk och perspektiv. Våra respondenter uppger att de kan sina

egna regelverk så bra att de kan förhålla sig till det utan att behöva reflektera så mycket över det. De uppger hur de i stället reflekterar över hur de andras regelverk passar eller inte passar ihop med ens egna.

6.12 Vården- ett hinder

Ett hinder som beskrivs av medarbetarna i agruppen är att vården inte har deltagit i detta samverkansprojekt. För att kunna färdigställa en sjukersättning för en individ behöver försäkringskassan ett läkarutlåtande som styrker den problematik en individ kan ha. Detta upplever gruppen har varit svårt att få till. Några intervjurespondenter upplever att läkare som de haft kontakt med var osäkra trots att agruppen har kunnat ge dessa läkare en tydlig bild av klientens problematik. Med agruppens budget och med möjligheten att köpa utredningar externt har man valt att först försöka arbeta med vården för att lösa problemet med sjukersättningarna men om inte detta har fungerat så har man köpt utredningar från olika aktörer. Vi har även förstått det som att vårdens struktur gör det svårare att samverka med dem. Olika läkare kopplade till olika klienter men också olika läkare i samma fall som har olika arbetsområden utifrån klientens problematik.

”Det är ju samarbetet med vården som har haltat rejält. I vissa lägen. Det [Paus] Det jag hade önskat med agruppen det var faktiskt att vi skulle fått större befogenheter att utifrån alla professionella bedömning på något sätt slutföra ett ärende. För det har vi inte kunnat. Just för att vi behöver så att säga läkarutlåtande och få till de här läkarutlåtandena har ju varit ett bekymmer för oss. Det kan jag säga. Så det är ju även mot vården att. Vi har liksom samlat bilden kring enskilda personer och nästan levererat på ett silverfat. Så här ser den här människans förutsättningar ut. Och likväl har vi liksom inte kunnat få till en sjukersättning med vården så att de har förstått liksom syftet. Och det i sig har ju många gånger berott på en osäkerhet från läkarnas håll. För deras bild är: ”det kvittar vad vi skriver så går det inte genom på kassan ändå.” Så där har det ju varit svårt för dem att förstå att vi jobbar i agruppen, vi har med oss FK i den här bedömningen men vi behöver ett läkarutlåtande som styrker det vi har kommit fram till. Det har varit också ett hinder emellanåt. Så det liksom. Givande intressant och fantastiskt viktigt men det svåra har varit och få dom

andra som inte har jobbat i att förstå. Att öka förståelsen för att den här är en samhällsnytta. På hög nivå. Ja.”

Utifrån Luhmanns (2005) teori om förtroende kan vi synliggöra detta hinder inom dessa två olika sociala system; agruppen och vården. Med tanke på att strukturen ser ut som den gör inom vården har inte agruppen haft möjlighet att interagera och kommunicera med samma läkare då läkarna har varit olika från fall till fall. Så som vi uppfattar det verkar det som om de flesta i vården är tveksamma till agruppen som socialt system. Vi tolkar detta som att det finns relativt lite systemförtroende från vården mot agruppen men att det också kan ha att göra med att vården helt enkelt inte varit med i agruppen. Sett ur den sociala systemteorin är interaktion och kommunikation byggstenar för att sociala system ska kunna fungera och delas med andra sociala system men den förutsättningen har inte funnits här. Detta kan vara en förklaring till varför arbetet med vården har haltat. Det haltande arbetet med vården kan även härledas till Luhmanns förklaring av det sociala system där interaktion och kommunikation med vården inom agruppen inte har varit densamma som för resterande parter. Det här innebär att vården och agruppen inte har ingått i samma system. Det här synliggörs genom att kommunikation och interaktion mellan en och samma representant från vården inte har funnits på plats och har således inte kunnat vara en del av det sociala systemet och delges den kommunikation och interaktion som annars har varit välfungerande mellan försäkringskassan, arbetsförmedlingen och kommunens socialtjänst.

7. Sammanfattande diskussion

I vår undersökning av agruppen har vi funnit både hinder och möjligheter för arbetet. Dessa hinder och möjligheter verkar grunda sig i olika områden. Strukturella problem med regelverken förekommer samtidigt som möjligheter finns i den organisatoriska integrationen. Samtidigt finns det hinder i förhållande till samarbetet med vården där man inom agruppen har menat att det finns en osäkerhet från läkarnas sida. Gemensamt för hindren är att de egentligen verkar vara en förutsättning för att agruppens existens. Hindren var desamma när man skapade gruppen som när man arbetade i den. Det som gruppen verkar göra är att arbeta runt de här hindren och det har de gjort genom att tillexempel köpa utredningar från privata vårdaktörer eller genom att vara förtrogen i sin egen organisations regelverk och på så sätt känna till flexibiliteten i det så att man har kunnat föra diskussioner med representanter från

andra myndigheter för att upptäcka var möjligheterna för varje enskild klient finns i de olika regelverken. Den fysiska närheten mellan myndighetsrepresentanter i agruppen har visat sig vara som vi ser det den största möjligheten. Genom närheten och öppenheten har man skapat ett system eller en organisation där diskussionen är det främsta verktyget för att komma någonstans.

I förlängningen innebär det här att hindren föder möjligheterna eftersom det är hindren som har gett upphov till behovet av samverkan, men det är i det själva integrerade arbetet som möjligheterna finns. Det stora hindret med samverkan är segheten hos var och en av organisationerna, i deras inneboende byråkratiska tröghet. Projekt som agruppen jobbar med och runt detta hinder, men det finns inget incitament från organisationerna att långsiktigt lösa problemen. Man arbetar med att lindra symtomen av problemen. Budgeten som agruppen haft kan ses som en smärtlindrande tablett vars syfte är att lindra de symptom som uppkommer med de olika myndigheternas stelhet och stelheten inför att implementera åtgärder direkt i lagar, regler och policy i respektive organisation. Vi tror att det är viktigt att operera för att få en långsiktig och fungerande lösning. Med detta sagt menar vi inte att symptomlindringen på något sätt inte är viktig. Tvärtom. Symptomlindringen är viktig för att kunna nå de bitar man behöver arbeta med.

Under tiden som vi tog del av den tidigare forskning som gjorts insåg vi att mycket redan var gjort men på en annan nivå. Den organisatoriska nivån. Så som vi ser det borde ett resonemang föras inom varje myndighet nerifrån och upp men också uppifrån och ned. Med detta menar vi att ledarskap är en viktig del i organisationerna, med det kan man nå förändring. Det är också viktigt för organisationerna att lyssna på sina medarbetare och höra vad de möter på sin nivå. Det vi ser är att utan den kunskap vi har tillskansat oss från konstellationen agruppen hade det varit svårt att förstå de hinder och möjligheter som förekommer. Vi anser att det gör stor skillnad för resultatet om man tar del av en arbetsledares åsikter och upplevelser om samverkan jämfört med en medarbetares.

På ett sätt kan man säga att agruppen som vi har undersökt har bildat en egen organisation mellan de olika samverkande myndigheterna. De har haft ett eget sätt att arbeta där diskussionen har varit det främsta redskapet. De yttre förväntningarna på arbetsgruppen har varit att nå lösningar för klienter som har valsat omkring i systemen i årtal. Huruvida man har gjort det här eller inte har vi inte utforskat, utan vi har undersökt arbetsgruppens

upplevelser av samarbetet i samverkan. Det vi har sett är att de har bildat en egen logik i förhållande till den klientgrupp de har haft, då de institutionella logikerna inom varje enskild myndighet inte har haft utrymme för de personer som är föremål för samordningsförbundets insatser. Samordningsförbundets egen institutionella logik kan därför anses vara grundad i klientens behov och inte utifrån att passa in klienten i den egna myndighetens ram- och regelverk.

Uppsatsen har öppnat upp för fler frågor. En del av dessa frågor hamnar inom området för hur man ska kunna utveckla samverkan mer. Vilka konstellationer upplevs fungera bättre och sämre? Vilka är förutsättningarna enligt medarbetarna för god samverkan i denna form som vi undersökt? Hur kan man utveckla en långsiktig modell som kan implementeras i stället för att arbeta i projekt?

8. Referenslista

Ahrne, Göran & Svensson Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB

Andersson, Johanna, Axelsson, Runo, Bihari, Axelsson, Susanna, Eriksson, Andrea, Åhgren, Bengt (2010). Samverkan inom arbetslivsinriktad rehabilitering – En sammanställning av kunskap och erfarenheter inom området (elektronisk). *Direktlänk:*
http://www.susam.se/finsam/rapporter/dokument/Samverkan_inom_arbetslivsinriktad_rehab_kunskapssammanstallning.pdf (Hämtat: 2013-12-06, 14:26)

Anell, Anders & Mattisson, Ola (2009) *Samverkan i kommuner och landsting – En kunskapsöversikt* Studentlitteratur AB Lund, Upl 1:1

Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder*. 2:a upplagan. Malmö: Liber AB

Bihari, Axelsson, Susanna (2006) Integration and collaboration in public health – a conceptual framework. *The international journal of health planning and management*. Volym: 21, 75-88pp.

Bolman, L., Deal, T. (2012): *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. 4:e uppl. Studentlitteratur: Stockholm.

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

Eliasson, Benita. (2010) *Konsten med samverkan; Från idéer till praktik*. Luleå: Luleå Tekniska Universitet

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

Johansson, Karin (2006) *Samverkan – mål eller medel? Ett samverkansprojekt mellan fyra offentliga organisationer*. D-uppsats 2006:11, Uppsala: Pedagogiska institutionen, Uppsala Universitet.

Jönhill, Jan Inge (1997), *Samhället som system och dess ekologiska omvärld – En studie i Niklas Luhmanns sociologiska systemteori*. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds Universitet

Linde, Stig (2013) *Konkurrerande logiker – en möjlighet för institutionella entreprenörer?* I Stig Linde (red) & Kerstin Svensson (red) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*.

Lindqvist, Rafael (2000) *Att sätta gränser: organisationer och reformer i arbetsrehabilitering*. Umeå: Boréa.

Löfström, Mikael (2010) *Samverkan och gränser – studier av samverkansprojekt i offentlig sektor*. Borås: Högskolan i Borås

Luhmann, Niklas (1995), *Social systems*. Stanford CA: Stanford University Press

Luhmann, Niklas (2005), *Förtroende - en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Riga: Bokförlaget Daidalos AB.

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

Nationalencyklopedin, Nationalencyklopedins officiella hemsida www.ne.se (2012-12-13)

Proposition 2002/03:132, Finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet. Stockholm: Socialdepartementet (*elektronisk*) (Hämtad: 2013-12-06, 14:35) *Direktlänk:*
<http://www.regeringen.se/content/1/c4/12/16/5b7c7b6e.pdf>

Rundström, Birgitta (2007) *Samverkan för bättre välfärd – en idéskrift om finansiell samordning*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting

Öquist, Oskar (2008), *Systemteori i praktiken - konsten att lösa problem och nå resultat*.
Stockholm: Gothia

Bilaga 1 - Intervjuguide

1. Vad arbetar du med?

På den här frågan förväntar vi få svar på vilken arbetsroll de har i förhållande till resten av arbetsgruppen. Vad arbetar varje enskild tjänsteman med?

2. Arbetar du parallellt i din hemorganisation också?

Övergripande fråga. Har man fortfarande ena foten i hemorganisationen. Vi vill få reda på vilket sätt gruppen är strukturerade och hur de arbetar. Arbetar man i projektet på heltid eller deltid? Om man har deltidsarbete i hemorganisationen, kan det här upplevas som ett hinder då det förstärker det sektoriserade tänket?

3. Vad innebär *samarbete* för dig?

Med den här frågan vill vi att respondenterna ska börja prata om vad samarbete är och i förlängningen vill vi undersöka om samarbetet möjliggör en bredare samsyn mellan tjänstemännen från de olika organisationerna. Blir perspektivet bredare i ett samarbete och kan man använda sig av varandras erfarenheter?

4. Vad innebär *samverkan* för dig?

Hur ser respondenterna på de olika begreppen samarbete och samverkan och på vilket sätt uttrycker man sig kring det här?

5. Hur hamnade du i den här arbetsgruppen?

Vi vill urskilja motiv till varför en tjänsteman befinner sig i den här typen av arbetsgrupp. Vi vill se om det finns ett vertikalt stöd inom hemorganisationen. Om det finns vill vi tydliggöra hur det ser ut.

6. Hur länge har du arbetat i projektet?

Känner man sig tryggare i samarbetet när man har arbetat en längre tid? Har man distanserat sig från det sektoriserade tänkandet i större utsträckning om man har arbetat i projektet en längre tid?

7. Hur upplever du arbetet i projektet?

Tycker man att samarbetet är stimulerande eller i vissa fall frustrerande? Vad har man för upplevelser om att arbeta i ett samarbete. Vi hoppas på att få svar som vi kan tolka som hinder eller möjligheter för samarbetet. Frågan ger oss stora möjligheter att ställa följdfrågor som berör det vi är intresserade av att undersöka. Följdfrågor som:

- Varför upplevs detta som ett hinder/möjlighet?
- Vilka strukturer upplever tjänstemannen ligga bakom dessa hinder/möjligheter?

8. Hur ser ansvarsfördelningen ut i arbetsgruppen?

9. På vilket sätt har arbetet utvecklats under den tiden som du har arbetat i projektet?

Med den här frågan vill vi få respondenterna att prata om samarbetet som en process. Vi är intresserade av att se hur samarbetet har utvecklats och hur man har arbetat med hinder och möjligheter i ett tidsperspektiv och vilka dessa hinder och möjligheter kan ha varit?

10. Vilken roll har du i projektet?

Vi vill tydliggöra hur strukturen av arbetsgruppen ser ut. Vi vill få reda på vilket sätt man samarbetar. Jobbar man integrerat eller jobbar man mer stafettliknande där man lämnar över uppgifter åt varandra.

11. Finns det något som du har upplevt vara särskilt svårt i samarbetet inom den här gruppen?

Vi vill med den här frågan få mer konkreta svar på vad det har funnits för hinder och möjligheter i samarbetet. Om man inte har upplevt något särskilt svårt vill vi få reda på vad man har upplevt varit orsaken till varför man inte upplevt några större svårigheter. Om man inte har upplevt några särskilda svårigheter så kan en följdfråga vara vad detta beror på?

Vid hinder/ möjligheter – om vi får konkreta exempel. Finns det något som ni kan förbättra? På vilket sätt kan man arbeta med det här?

Bilaga 2 – Efterreflektion

Arbetet upplever vi som att det startade redan under uppsatsplanen. Vi hade svårt att formulera frågeställningar och det tog oss mycket tid och energi att nå en problemformulering som vi tyckte var intressant. Responsen på vår uppsatsplan och den problemformulering vi hade då blev negativ och vi fick sätta oss igen och utforma en ny. Från den punkten utgick vi från hinder och möjligheter i samverkansarbetet mellan myndigheterna så som medarbetarna såg på det. Anledning till detta var att vi upptäckte att det fanns ganska lite gjort på denna nivå. Oftast handlade annars om studier som utförts på en ledarskapsnivå. När vi väl visste och tagit fram en bra problemformulering samt intervjuguide fick vi tillträde till våra respondenter ganska snabbt. Vid kodningen av våra data såg vi ett mönster som vi ansåg vara svårt att belysa ur organisationsteorin. Organisationsteorin kunde inte förklara det vi funnit eller belysa det på ett bra vis. Vi fick gå tillbaka till böcker och databaser igen för att leta efter en teori som möjligtvis kunde belysa de fynd vi gjort. Efter mycket övervägande och inläsning fram och tillbaka stannade vi till vid Niklas Luhmanns sociala systemteori. Med hjälp av den kunde vi belysa det som medarbetarna delgivit oss i de intervjuer vi gjort där organisationsteorin kändes otillräcklig. De resultat vi fått liknade på några vis lite av den tidigare forskning vi läst men vi blev också överraskade av en del av den. På det viset var det verkligen en utmaning då vi fick sätta oss in i en helt ny teori och stanna till vid ritbordet en gång till. Vi blev tvungna att ta hänsyn till många olika aspekter på grund av detta. Analysnivåer mellan de olika teorierna är ett sådant exempel. Det handlade inte om att den sociala systemteorin och organisationsteorin inte kommer överens. Det handlar mer om att systemteorin har en högre abstraktionsnivå och det kunde kännas vilseledande då organisationsteorin kunde vara användbar för oss på en viss typ av data och den sociala systemteorin på en annan typ av data. Analysen samt inhämtandet av teori samt empiri har varit krävande men också mycket intressant och givande.