



LUNDS UNIVERSITET

Medicinska fakulteten

Institutionen för hälsovetenskaper
Arbetsterapeutprogrammet

2014-12-15

Brukares upplevelser av arbetet och kundmötet på en daglig verksamhet

Författare: Vanessa Tuulari

Sanna Wesén

Handledare: Charlotte Löfqvist

December 2014

Kandidatuppsats

Adress: Institutionen för hälsovetenskaper, Arbetsterapeutprogrammet, Box 157, S-221 00
Lund



LUNDS UNIVERSITET

Medicinska fakulteten

Institutionen för Hälsovetenskaper
Arbetsterapeutprogrammet

2014-12-15

Brukares upplevelser av arbetet och kundmötet på en daglig verksamhet

Vanessa Tuulari

Sanna Wesén

Bakgrund: Arbetsterapeuter möter personer med olika sociala förutsättningar. Individer med lindrig kognitiv nedsättning upplever ofta sociala interaktioner som ett stressfyllt moment. I denna studie deltog personer med autismspektrumtillstånd och lindrig utvecklingsstörning, vilket benämns som lindrig kognitiv nedsättning. Den dagliga verksamheten i studien var ett café där deltagarna arbetade tillsammans med handledare och arbetsterapeuter.

Syfte: Ta reda på hur personer med lindrig kognitiv nedsättning upplever arbetet och kundmötet på en daglig verksamhet. Studiens frågeställningar gällde upplevelsen av arbetsuppgifter samt mötet med kunden.

Metod: Författarna har genomfört en kvalitativ studie och använt fokusgruppsintervjuer. I studien deltog sex personer och fokusgruppsintervjuerna genomfördes vid två tillfällen där samma frågor, som var formulerade i semistrukturerad stil, användes.

Resultat: Arbetsuppgifter som involverade kundmöten upplevdes som det mest positiva med arbetet, men irriterade och missnöjda kunder upplevdes dock som stressfyllt. Vikten av att kunna arbeta självständigt samt hantera pengar belystes av flera studiedeltagare.

Slutsats: Mötet med kunden upplevdes som det mest tillfredsställande men vid negativa och oförutsägbara kundmöten yttrade sig personernas sociala begränsningar. Strategier, tydliggörande pedagogik samt uppmuntran var viktigt för att främja socialt samspel.

Nyckelord: socialt samspel, lindrig kognitiv nedsättning, autismspektrumtillstånd, utvecklingsstörning, arbetsterapi, kvalitativ ansats

Adress: Institutionen för hälsovetenskaper, Arbetsterapeutprogrammet, Box 157, S-221 00
Lund



LUND UNIVERSITY
Faculty of Medicine

2014-12-15

The experience of work and the interaction with customers in a sheltered workshop

Vanessa Tuulari

Sanna Wesén

Background: Occupational therapists meet individuals with different social abilities. People with mild cognitive impairment often experience social interactions as stressful. This study involved people with autism spectrum disorder and mild intellectual disability, which in this study is referred to as mild cognitive impairment. The sheltered workshop was a café where the participants worked together with occupational therapists.

Aim: The purpose was to investigate how people with mild cognitive impairment experience the work and the interaction with customers in a sheltered workshop. The research questions in the study regarded the experience of work tasks and the meeting with customers.

Design: This qualitative study is based on focus group interviews where the participants met in groups.

Method: Six persons participated and the focus group interviews were conducted at two occasions where the same questions, which were formulated in a semi-structured style, were used.

Result: Customer meetings were described as the most positive work tasks, however the interaction with irritated and dissatisfied customers was perceived as stressful. Some participants illustrated the importance of working independently and managing money.

Conclusion: The most meaningful task at work was the customer meeting, but the participants' social limitations appeared when the meetings were negative and unpredictable. The use of strategies, structure and encouragement was valuable to enhance social interaction.

Keywords: Social interaction, learning disability, intellectual disability, autism spectrum disorder, occupational therapy, qualitative approach

Department of Health Sciences, Occupational Therapy and Occupational Science, Box 157,
S-221 00 Lund

TACK!

Vi vill rikta ett stort tack till er brukare som deltagit i studien för att ni velat dela med er av era upplevelser på arbetet. Ett tack går även till handledare och arbetsterapeuter på den dagliga verksamheten som visat stort engagemang och gjort det möjligt för oss att genomföra studien. Slutligen vill vi tacka vår handledare Charlotte Löfqvist som under hela processens gång bidragit med värdefulla åsikter och tankar.

Innehållsförteckning

Bakgrund	1
Daglig verksamhet.....	1
Personer med lindrig kognitiv nedsättning.....	2
Socialt samspel för personer med lindrig kognitiv nedsättning	3
Arbetets betydelse.....	4
Syfte	6
Frågeställningar	6
Metod	6
Design	6
Urval	7
Procedur.....	7
Datainsamling	8
Dataanalys	10
Etiska överväganden.....	12
Resultat	13
Upplevelse av mötet med kunden.....	13
Brukarnas vardag på arbetet	14
Brukarnas strategier för att hantera arbetet.....	16
Stöttning och uppmuntran på arbetet.....	17
Diskussion	17
Resultat	17
Metod.....	20
Slutsats	21
Referenser	23

Bilagor	27
Bilaga 1	27

Bakgrund

Det finns begränsad arbetsterapeutisk forskning kring arbete och socialt samspel för personer med lindrig kognitiv nedsättning i Norden. Tidigare forskning visar att personer med utvecklingsstörning samt autismspektrumtillstånd [AST] riskerar att bli socialt isolerade på grund av svårigheterna att interagera med andra människor (Brooks & Paterson, 2010). Personer med lindrig kognitiv nedsättning kan ha begränsningar vad gäller den sociala samvaron och upplever ofta sociala interaktioner som ett stressfyllt moment (Hartley & MacLean, 2008). Arbetsterapeuter möter personer med olika sociala förutsättningar och dessa i kombination med arbete utåt mot allmänheten, till exempel med kundbemötande, väckte författarnas intresse. En tidigare studie har genomförts där det forskats kring särskilt stöd vid anställning för personer med funktionshinder i nordiska förhållanden. Resultatet visade att stöd på arbetet är ett framgångsrikt koncept för att underlätta för personer med funktionsnedsättningar att få och behålla ett jobb på den offentliga arbetsmarknaden (Spjelkavik, 2012). Migliore, Grossi, Mank och Rogen (2008) har i sin studie undersökt varför personer med kognitiv nedsättning väljer att arbeta på en daglig verksamhet trots att tidigare forskning visat att både personerna själva samt deras familjer skulle föredra en anpassad anställning på den offentliga arbetsmarknaden. Resultatet visade att faktorer som säkerhet, social miljö och möjlighet till långvarig anställning har stor betydelse vid valet mellan arbete på en daglig verksamhet eller på en anpassad arbetsplats. Resultatet av en annan studie som gjorts i Sverige indikerar att personer med kognitiv nedsättning på dagliga verksamheter har begränsad eller ingen möjlighet att påverka valet av aktiviteter och sociala kontakter (Renblad, 2002).

Daglig verksamhet

Daglig verksamhet är en form av arbetsplats för personer med olika funktionsnedsättningar och ingår i lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade [LSS], som ger särskilda rättigheter till denna grupp. Personer som deltar i en daglig verksamhet benämns som brukare enligt Socialstyrelsen (2013). Personer med AST och utvecklingsstörning som är i yrkesverksam ålder, inte utbildar sig eller har ett avlönat arbete ska enligt LSS ha rätt till att

delta i en daglig verksamhet (Bergstrand, 2007). Ett exempel på en daglig verksamhet där brukarna arbetar utåt mot allmänheten är ett café där servering och bakning är möjliga arbetsuppgifter. Verksamheten drivs av brukare, handledare och arbetsterapeuter där varorna som säljs är producerade av brukarna själva. På en daglig verksamhet finns det handledare med utbildning inom området vilket möjliggör för brukarna att öva på sin sociala förmåga tillsammans med andra. Det ska också finnas möjlighet till träning och skapande verksamhet (Bergstrand, 2007).

Gascon (2009) har undersökt hur personer med kognitiv nedsättning upplevde sin självkänsla och sin ensamhet på en daglig verksamhet jämfört med ett arbete på den offentliga arbetsmarknaden. Resultatet visade att personerna kände sig ensamare på den offentliga arbetsmarknaden vilket verkade bero på socialt missnöje. Däremot var det ingen markant skillnad på personernas upplevda självkänsla på de olika arbetsplatserna.

Personer med lindrig kognitiv nedsättning

Autismspektrumtillstånd är enligt diagnosmanualen om psykiska störningar, DSM-V, det nya samlingsnamnet för de tidigare diagnoserna aspergers syndrom, autism, atypisk autism samt desintegrativ störning (American Psychiatric Association [APA], 2013). Personer med AST har begränsningar inom social kommunikation och repetitivt beteende (APA, 2013) och deras beteende-, intresse- och aktivitetsmönster är ofta strikt och stereotyp (APA, 2000). Eftersom personer med AST kan ha begränsningar inom den sociala samvaron och kan missuppfatta kroppsspråk och ansiktsuttryck är tydliggörande pedagogik, exempelvis visuell information, ytterst viktigt (Mesibov, Shea & Schopler, 2005). Socialstyrelsen nämner i sina riktlinjer (2007) om autismspektrumtillstånd för vuxna, att det kan vara av stor vikt för personer med AST att uppleva stöd från samhället. Med hjälp av försäkringskassa, socialtjänst, vuxenpsykiatri och arbetsförmedling kan det bli lättare att utforma ett mer självständigt liv och därmed öka livskvaliteten.

Personer med utvecklingsstörning har en nedsatt kognitiv förmåga och för att diagnostiseras med utvecklingsstörning ska den kognitiva funktionen vara omfattande och bestående samt ska hämningen av utvecklingen ha skett innan 16 års ålder, under barnets utvecklingsperiod (Grunewald, 1996). Utvecklingsstörning delas in i tre nivåer: A-, B- och C-nivån där A motsvarar grav utvecklingsstörning, B måttlig och C lindrig utvecklingsstörning (Kylén,

1981). Personer med lindrig utvecklingsstörning, det vill säga utvecklingsstörning på C-nivå, har förståelse för dåtid och framtid samt sambandet mellan olika händelser, men kan ändå ha svårigheter med tidsuppfattning. Personer på C-nivå har viss sifferförståelse och kan räkna med begränsad förmåga, exempelvis måttanvisningar i recept samt pengar.

Socialt samspel för personer med lindrig kognitiv nedsättning

Personer med utvecklingsstörning och AST har sociala nedsättningar som kan medföra utmaningar i mötet med andra människor. Personer med kognitiv nedsättning kan uppleva svårigheter gällande kommunikation, språk, inläring och tolkning av sinnesintryck. Kognitiv påverkan kan ge sociala konsekvenser såsom bristande förståelse i språkets djupare mening och nedsatt ömsesidigt samspel (Egidius, 2008). Enligt World Health Organization (1986) är socialt välbefinnande av stor betydelse för att uppnå hälsa. Att upprätthålla en strukturerad vardag med rutiner är mycket viktigt för personer med kognitiv nedsättning (Jönsson, Oknemark & Walleborn, 2008) och enligt Kielhofner (2012) bildas vanor genom upprepning. Utförandet av en aktivitet som utövas på samma sätt i samma kontext sker tillslut per automatik, fast att den en gång krävde koncentration.

Att vistas i välbekanta och beständiga miljöer kan underlätta för att upprätthålla vanor. Miljön hjälper en person att minnas hur en aktivitet ska utföras om det finns ett tidigare utförande att relatera till. Kielhofner (2012) beskriver tre influenser om vanebildning: vanor inverkar på hur rutinsysslor utförs, reglerar hur tiden vanligtvis används och vanor genererar uppträdanden som präglar en rad olika aktivitetsutföranden. Orientering i tid och rum samt utövandet av regelbundna cykliska processer ger personen stabilitet och en viss förutsägbarhet i livet (Kielhofner, 2012), vilket personer med kognitiv nedsättning är i behov av (Jönsson, Oknemark & Walleborn, 2008).

McPartland och Pelphrey (2013) menar i sin studie att god kunskap om hjärnans mekanismer som styr den sociala delen kan underlätta val av behandling för bland annat personer med AST. Vidare förklarar McPartland och Pelphrey (2013) att även om mycket forskning skett inom området sedan Kanner (1943) observerade sociala beteendeförändringar är ämnet fortfarande ett universellt inslag. Enligt Gardners studie (2012) har det skett mycket forskning kring det sociala beteendet hos personer med utvecklingsstörning. Studien av Gardner (2012) syftade till att undersöka hur de sociala relationerna såg ut för personer med

utvecklingsstörning i deras gruppbostad och på den dagliga verksamheten de arbetade på. Gardner (2012) betonade vikten av att upprätthålla sociala relationer för att personer med utvecklingsstörning ska uppnå jämlika vänskapsförhållanden och förbättrad livskvalitet. I en rapport av Jönsson och medförfattare (2008) framkom det att arbetsterapeuter arbetade med stort fokus på fysiska omgivningsfaktorer men att det även var viktigt att ha kunskap om personens sociala förutsättningar.

Arbetets betydelse

Arbete kan definieras på flera olika sätt och enligt Kielhofner (2012) innefattar begreppet en produktiv aktivitet som kan betyda både betalt och obetalt arbete. Personen är då engagerad som anställd, student eller frivilligarbetare. Model of Human Occupation [MoHO] (Kielhofner, 2012) är en generell praxismodell som beskriver sambandet mellan person, miljö och aktivitet på ett klientcentrerat sätt. Modellen förklarar miljön som; fysisk, social, kulturell, ekonomisk och politisk. I den sociala miljön uppstår det en interaktion mellan personer i mötet med varandra och för att kunna förstå den aktivitet personen utför behövs det även en god kunskap om miljön. I en studie av Cartwright och Holmes (2006) betonades det att förändringar som skedde på arbetsplatsen hade en tendens att öka kraven på de anställda. I studien framkom det att personer ägnade mycket tid och kraft på arbetet för att hitta en känsla av gemenskap och ökad stabilitet i sina liv.

I en artikel av Flores, Jenaro, Begoña Orgaz och Victoria Martín (2011) framkom det att personer med kognitiv nedsättning upplevde ökad livskvalitet på arbetet om arbetskraven var låga och det sociala stödet från kollegor och chefer var högt. Sociala relationer har mycket stor betydelse för hur personer fungerar och Kielhofner (2012) beskriver att genom deltagande i aktiviteter och samhällsliv upprätthåller personer relationer till andra men även egna roller. Personer tillhör och agerar i ett socialt system och mycket av det som händer, sker i gemenskap med andra. Det finns viss förväntan på sin roll och som innehavare av en position eller status agerar personer utifrån de förväntningar som bildats. Kielhofner (2012) menar att varje roll omfattar flera olika handlingar där roller överlappas med varandra och övergången av dessa kan kännas igen på till exempel kläder och hur man talar till andra. Rollen som anställd kan vara att dyka upp på arbetsplatsen i tid, sköta sina arbetsuppgifter och vara lämpligt klädd. Stadnyk, Townsend och Wilcock (2010) förklarar att begreppet

”occupational justice” syftar till att personer ska ha rätt till ett aktivt liv. Missnöje över sin arbetsplats eller arbetssituation kan leda till uppsägning och orsaka ”occupational deprivation”, som betyder förlust av aktivitet. Vidare beskriver Stadnyk och medförfattare (2010) att en person som inte får möjlighet att utföra dagliga aktiviteter, som till exempel att arbeta, ligger i riskzonen för utveckling av aktivitetsförlust.

Value, Meaning and Occupations Model [ValMO] (Erlandsson & Persson, 2014) är en arbetsterapeutisk modell där de naturligt inneboende värdena i dagliga aktiviteter uppmärksammas. Värdena är viktiga förutsättningar för en persons upplevelse av mening och välbefinnande och i en av modellens tre triader beskrivs hur värdet i en aktivitet delas in i konkreta, sociosymboliska och självbelönande värden. Vidare i ValMO beskrivs arbete som en aktivitet som ingår i den dagliga aktivitetsrepertoaren och det främsta syftet med ett arbete enligt modellen är att det ger personen ett ekonomiskt stöd samt att personen bidrar till samhället. I denna studie kombineras de arbetsterapeutiska modellerna ValMO (Erlandsson & Persson, 2014) och MoHO (Kielhofner, 2012).

I studien av Hendricks (2009) framgick det att personer med kognitiv och social nedsättning hade möjligheten och en önskan att arbeta. Vidare beskrev författaren att anpassning av arbetsplatsen möjliggjorde för personen att utföra sina arbetsuppgifter med hjälp av strategier, såsom fasta scheman, för att skapa förutsägbarhet på arbetet. Hendricks (2009) betonade att samspelet mellan person och miljö kombinerat med stöd på arbetsplatsen kunde resultera i en lyckad anställning.

Som tidigare nämnts finns det begränsad arbetsterapeutisk forskning kring arbete och socialt samspel för personer med lindrig kognitiv nedsättning i Norden. Författarna till denna studie blev intresserade av att fokusera på socialt samspel knutet till arbetsuppgifter på en daglig verksamhet och ville undersöka hur personer med lindrig kognitiv nedsättning upplever arbetet och kundmötet på en daglig verksamhet. I denna studie definieras mötet som samspelet mellan brukare och cafékund.

Syfte

Syftet var att ta reda på hur personer med lindrig kognitiv nedsättning upplever arbetet och kundmötet på en daglig verksamhet.

Frågeställningar

- Hur upplever brukarna sina arbetsuppgifter?
- Hur upplever brukarna mötet med kunden?

Metod

Design

Författarna har valt att utföra en kvalitativ studie och har använt sig av fokusgruppsintervjuer (Wibeck, 2010) som metod för att ta reda på hur brukarna upplevde sitt arbete och mötet med kunden. Verksamheten som studerades i denna studie var ett café. Enligt Backman (2008) är den kvalitativa undersökningsmetoden mest relevant för att undersöka personers upplevelser och tankar kring ett ämne. Fokusgruppsintervjuer valdes som metod för att skapa ett dynamiskt samspel mellan brukarna och för att generera en diskussion. Enligt Wibeck (2010) är fokusgrupper en gruppintervju där intervjuarna är intresserade av studiedeltagarnas tankemönster och åsikter. Det finns utrymme att diskutera ämnet med varandra, fler infallsvinklar kan förekomma och att involvera personer i en fokusgrupp kan framkalla ett socialt lärande och samspel (Wibeck, 2010). Enligt Krueger och Casey (2009) kan fem till åtta personer delta i en fokusgrupp och för att gruppdynamik ska uppstå är fem till tio deltagare ett lämpligt antal (Eklund, Gunnarsson & Leufstadius, 2010). Kvale och Brinkmann

(2009) menar att det underlättar vid samtal om känsliga ämnen att sitta tillsammans i grupp då interaktionen gör det lättare att förmedla åsikter som annars kan vara svåra att uttrycka.

Urval

För projektets genomförande sökte författarna tio personer med lindrig kognitiv nedsättning. Tio personer söktes då fem till åtta personer är ett lämpligt antal i en fokusgrupp (Krueger & Casey, 2009) och författarna ville ha utrymme för eventuella bortfall. Brukarna skulle ha arbetat på caféet i minst tre månader för att ha tillräcklig erfarenhet av verksamheten och dess arbetsuppgifter. Utöver ovan nämnda inklusionskriterier var det önskvärt att gruppen bestod av både män och kvinnor i varierande åldrar samt att de kunde och ville dela med sig av sina arbetserfarenheter. Det slutgiltiga urvalet gjordes av handledarna på verksamheten eftersom deras fördjupade kunskap om brukarna var värdefulla för att nå informationsrika personer. Detta resulterade i sammanlagt sex brukare, fyra kvinnor och två män, i åldrarna 20 till 50 år som hade varierande kognitiva nedsättningar.

Procedur

Ett informationsbrev om studien skickades till ansvarig arbetsterapeut på den dagliga verksamheten samt till enhetschefen. Författarna tog därefter kontakt med arbetsterapeuten, som även är handledare, för att anhålla om hjälp att välja ut brukare som uppfyllde kriterierna och som ville samt kunde medverka. De sex brukarna på arbetsplatsen som gav sitt samtycke till att bli kontaktade av författarna fick ett informationsbrev där det framgick vad studien gick ut på, samt en samtyckesblankett att fylla i för deltagande. Efter att författarna återfått de ifyllda blanketterna, bestämdes datum för fokusgruppsintervjuerna i samråd med handledarna på den dagliga verksamheten. Innan fokusgruppsintervjuerna genomfördes, fick författarna en visning på caféet av handledarna för att få en inblick i hur verksamheten såg ut. Författarna har även vid ett flertal tillfällen besökt caféet som kunder till följd av handledarnas information att brukarna var nervösa inför fokusgruppsintervjuerna. Besöken gjordes för att brukarna skulle känna sig mer bekväma genom att tidigare ha träffat författarna. Fokusgruppsintervjuer genomfördes med brukarna vid två tillfällen med en veckas

mellanrum. Tillfällena valdes utifrån brukarnas arbetsscheman och samma intervjufrågor användes vid båda tillfällena. Vid det första tillfället delades brukarna in i två lika stora grupper där fokusgruppsintervjuerna skedde efter varandra och båda författarna var närvarande vid samtalen. Handledaren, som också deltog, var inaktiv vid dessa fokusgruppsintervjuer och agerade enbart som stöd för brukarna. Syftet med det första tillfället var att brukarna skulle få möjlighet att uttrycka sig fritt utan att handledaren styrde samtalen. Inför det andra tillfället kom författarna och handledarna överens om att samla alla brukare för en gemensam fokusgruppsintervju. Då bestod gruppen av sammanlagt tio personer: sex brukare, två handledare samt författarna själva. Under denna fokusgruppsintervju var handledarna aktiva och deltog i samtalet. De hjälpte till att leda samtalet framåt genom att berätta om specifika händelser och ställde direkta frågor till brukarna samt uppmuntrade dem att delta i diskussionen. Valet att utföra fokusgruppsintervjuerna vid två tillfällen berodde på att författarna vid det första samtalet ville få en möjlighet att lära känna brukarna, med förväntningen om att ha en fördjupad diskussion vid det andra mötet. Vid fokusgruppsintervjuerna satt författarna placerade mitt emot varandra och utgick från de intervjufrågor som formulerats (bilaga 1) samt ställde följdfrågor under samtalens gång. Frågorna fördelades jämnt mellan författarna och båda hade en aktiv roll vid samtliga fokusgruppsintervjuer. Studien har validerats genom att handledarna som deltog vid fokusgruppsintervjuerna har fått ta del av resultatet och getts möjlighet att styrka och bekräfta den data som framkommit.

Datainsamling

Samtalen under fokusgrupperna spelades in för att inte gå miste om viktig information, vilket framgick i de informationsbrev som brukarna, arbetsterapeuten och enhetschefen tog del av. Författarna besökte den dagliga verksamheten brukarna arbetade på och utförde intervjuerna där. Intervjufrågorna rörde brukarnas upplevelser av deras olika arbetsuppgifter på caféet samt mötet med kunderna. Frågorna formulerades i semistrukturerad stil för att skapa öppna svarsmöjligheter samt möjliggöra att bygga vidare med följdfrågor (Bryman, 2011). Intervjufrågorna har validerats genom att låta handledarna på verksamheten ta del av materialet för eventuella synpunkter, innan författarna genomförde fokusgruppsintervjuerna. Då strävan var att anpassa frågorna efter målgruppen för att undvika missförstånd, var de

konkreta och tydliga (Mesibov et al., 2005) med olika förslag på vad som menades. Brukarna fick behålla intervjufrågorna efter det första tillfället för att ges möjlighet att kunna förbereda sig inför den andra fokusgruppsintervjun. Författarna följde upp brukarnas svar under fokusgruppsintervjuerna och bad brukarna utveckla dessa genom att ställa uppmuntrande följdfrågor, vilket enligt Rautalinko (2007) är ett effektivt tillvägagångssätt. Exempel på frågor som ställdes under fokusgruppsintervjuerna var vilka arbetsuppgifter som ansågs vara roliga och/eller tråkiga samt vad brukarna tyckte om att träffa kunderna på caféet.

Dataanalys

Efter avslutad datainsamling transkriberades fokusgruppsintervjuerna av författarna och en innehållsanalys enligt Graneheim och Lundman (2008) genomfördes. Författarna transkriberade datan från fokusgruppsintervjuerna enskilt och jämförde därefter materialen så att texterna överensstämde för att öka trovärdigheten. En innehållsanalys av fokusgruppsintervjuerna genomfördes gemensamt och tillvägagångssättet i analysen var induktivt (Graneheim & Lundman, 2008) vilket innebar att författarna var öppna för brukarnas beskrivna upplevelser. Första steget i processen var att läsa igenom materialet från fokusgruppsintervjuerna flera gånger för att få en känsla av helheten. Därefter valde författarna ut meningsbärande enheter, såsom uttalanden och meningar som ansågs vara relevanta för studiens syfte. Författarna förkortade och kondenserade de meningsbärande enheterna för att behålla det väsentliga innehållet (tabell 1). Därefter kodades och kategoriserades texten (tabell 2) så att det centrala innehållet återspeglades. Avslutningsvis formulerades teman utifrån kategorierna för att spegla resultatets röda tråd. De teman författarna formulerat utgör underrubriker i studiens resultatdel, där även citat presenteras i löpande text.

Tabell 1. Exempel på innehållsanalysens förkortade och kondenserade meningsbärande enheter.

Meningsbärande enheter	Förkortade meningsbärande enheter	Kondenserade meningsbärande enheter
<i>”Jag tycker väl att det mest meningsfulla är att man märker att en kund tillfälligt eller långvarigt inte riktigt mår så bra av olika skäl så man med ett extra vänligt bemötande kan göra lite skillnad och höja den personens humör.”</i>	Meningsfullt att bemöta kunderna på ett vänligt sätt och att höja personens humör.	Viktigt att göra kunderna glada.
<i>”Jag tycker det är jättestressigt om tre kommer samtidigt och ger beställningar, då blir jag så trött i huvudet.”</i>	Stressigt att få många beställningar på samma gång.	Stressiga situationer på arbetet.

Tabell 2. Innehållsanalysens koder, kategorier och teman.

Koder	Kategorier	Teman
<p>Brukarnas positiva inställning till kundmötet.</p> <p>Brukarnas förståelse för kundernas mående.</p>	<p>Positivt kundmöte.</p>	<p>Upplevelse av mötet med kunden.</p>
<p>Minskad kontroll.</p> <p>Oförutsägbarhet. Ökade krav på brukarna.</p>	<p>Brukarnas arbetsuppgifter.</p>	<p>Brukarnas vardag på arbetet.</p>
<p>Stressfyllda situationer är inte bara negativt. Brukarnas olika hanteringssätt vid stress.</p>	<p>Stressfyllda moment på arbetet.</p>	<p>Brukarnas strategier för att hantera arbetet.</p>
<p>Handledare upplevs som en trygghet på arbetsplatsen och de hjälper till att hantera svåra situationer.</p>	<p>Handledarna upplevs som ett stöd för brukarna.</p>	<p>Stöttning och uppmuntran på arbetet.</p>

Etiska överväganden

Risker och konsekvenser som kunde uppstå för brukarna övervägdes noga på grund av personernas kognitiva nedsättningar. En risk som kunde få negativa konsekvenser för båda parter var hur författarna bemötte målgruppen. För att undvika att brukarna skulle känna sig misstolkade, kränkta eller oprofessionellt bemötta var författarna tvungna att ha kunskap om hur brukarnas begränsningar yttrade sig. Eftersom att citat redovisas i studien var det viktigt att brukarnas identitet skyddades så att informationen ej kunde härledas. Detta har skett genom att författarna inte namngett brukarna eller verksamheten i studien. En annan risk i

samband med studien var fokusgruppsmetoden, då gruppammansättningen kunde göra att det uppstod konflikter. Författarna mottog etisk rådgivning från vetenskapliga etiknämnden [VEN] som har syftet att ge kännedom och tillgång till de lagar och riktlinjer som reglerar etiska krav på forskningsprocessen (Vetenskapsrådet, 2002). Nyttan för brukarna som deltagit i studien är att de fått deras röst hörd samt fått möjlighet att diskutera upplevelserna med varandra. Förhoppningsvis har det varit givande för brukarna att bidra med åsikter, delge information samt upplevt att författarna har ett intresse för deras upplevelser av arbetet och mötet med kunderna. Vetenskapsrådets etiska principer (2002) gällande informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav samt nyttjandekrav har följts under hela processens gång. Informationskravet innebar att brukarna förstod syftet och den övergripande planen för studien. Under samtyckeskravet gav brukarna ett samtycke till att medverka vilket har skett i form av en samtyckesblankett. Konfidentialitetskravet innebar att svaren som framkom under studien inte ska kunna härledas till en specifik person och att brukarna ej kan identifieras av någon utanför verksamheten. Författarna har skyddat brukarnas anonymitet genom att inte låta obehöriga komma åt materialet. Nyttjandekravet betyder att författarna bara samlade in de data som behövdes för att få fram syftet med studien samt att dessa data endast användes för ändamålet.

Resultat

Studiens resultat redovisas utifrån de teman som framkommit vid innehållsanalysen.

Resultatet speglas mot belysande citat från brukarna.

Upplevelse av mötet med kunden

I studien framgick det att majoriteten av brukarna på den dagliga verksamheten upplevde kundmötet som mycket positivt. Mottagande av dricks från nöjda kunder värderades högt och det var något som många av brukarna betonade. Att försäkra sig om att kunderna var tillfredsställda med sitt besök på caféet belystes under alla fokusgruppsintervjuerna och det var något som brukarna gärna berättade om. Kundmöten uppstod även utanför den dagliga

verksamheten, när brukarna tillsammans med handledare ansvarade för catering till bland annat större tillställningar samt olika verksamheter inom kommunen. Detta var mycket uppskattat av samtliga brukare som upplevde att det var roligt att träffa människor i nya miljöer samt att få en bild av kundkretsen utanför caféverksamheten. Vid en av fokusgruppsintervjuerna berättade en brukare att det var meningsfullt att ge kunderna ett vänligt bemötande:

“Jag tycker väl att det mest meningsfulla är att man märker att en kund tillfälligt eller långvarigt inte riktigt mår så bra av olika skäl så man med ett extra vänligt bemötande kan göra lite skillnad och höja den personens humör. Det är väl det mest meningsfulla jag kan komma på.”

De flesta brukare upplevde att det som var roligast med kundmötet var att kunderna oftast var glada och tacksamma. Det framkom dock att brukarna även hade negativa upplevelser gällande otåliga, missnöjda och otrevliga kunder. Missnöjet kunde bero på kritik gällande vissa bakverk samt att det inte fanns möjlighet för avhämtning. Det framgick under fokusgruppsintervjuerna att vissa kunder har upptäckt att brukarna på den dagliga verksamheten har hög tolerans samt är väldigt tillmötesgående, vilket kan utnyttjas på ett negativt sätt. Under fokusgruppsintervjuerna berättade några av brukarna att de mottagit elak kritik som inte var relaterat till deras arbete på den dagliga verksamheten. Brukarna höll med varandra om att ett sådant beteende inte var acceptabelt och att det inte skulle tas personligt.

“På mig syns ju mitt handikapp och jag har blivit dåligt bemött av någon. Då sa de att vi inte kunde ha utvecklingsstörda som jobbar här och då gick vi in och hämtade handledaren som blev förbannad, för så kan man ju inte resonera.”

Brukarnas vardag på arbetet

Brukarna berättade att arbetsdagarna är strukturerade enligt schema och består av olika stationer på caféets över- och undervåning vilket bekräftades av författarna vid visningen av lokalen. Exempel på stationer var servering, städning, diskning, bakning samt även förberedelse av soppor. Det framkom att caféverksamheten inte var alla brukares

huvudsakliga sysselsättning utan vissa arbetade där bara någon dag i veckan. Brukare från andra dagliga verksamheter besökte caféet ibland då det anordnades tillställningar i trädgården, såsom teater eller musikunderhållning, där möjlighet gavs att delta och uppträda. Arbetsuppgifter på caféet som involverade att träffa kunder var det som brukarna uppskattade mest med sitt arbete och även bakning upplevdes vara en rolig uppgift. Städning, som till exempel att dammsuga och moppa golvet, var en arbetsuppgift som inte uppskattades, men brukarna var överens om att det var något som måste göras:

“(...) det städar ju inte av sig själv... inte vad jag sett i alla fall.”

Stationen där smörgåsar förbereddes, ”mackstationen”, var enligt majoriteten av brukarna den station som upplevdes vara en mindre tillfredställande arbetsuppgift. En brukare berättade att detta berodde på minskad uppsyn och kontroll över vad som pågick bland gästerna ute i caféet. Ytterligare en anledning att stationen upplevdes som tråkig, var att brukarna upplevde stress om de fick många beställningar på samma gång.

“Jag tycker inte heller att mackstationen är så kul för jag ser inte vad som händer ute i caféet.”

”Jag tycker det är jättestressigt om tre kommer samtidigt och ger beställningar, då blir jag så trött i huvudet.”

Värdet av pengar nämndes vid ett flertal tillfällen och brukarna berättade att de kände sig stolta när de tjänat pengar till caféet samt tagit emot dricks. En annan aspekt som belystes vid frågan om vad som gjorde brukarna nöjda, var värdet av att genomföra en arbetsuppgift självständigt. Begreppet att ”samarbeta själv” påtalades av en brukare, vilket innebar självständigt arbete brukare emellan utan stöd av handledare.

“(...) betalt själv till kunderna och liksom gett det själv till handledarna och kunnat räkna ut själv hur mycket det kostade (...). Man blir ju mer självständig liksom och klarar det mer själv med att baka och man kan ju lära sig olika nya bakverk (...). Samarbetat själv med någon annan utan att bett om hjälp hela tiden.”

Brukarnas strategier för att hantera arbetet

Trots att mötet med kunderna var roligast kunde detta moment upplevas som stressfyllt men brukarna hade strategier för att hantera dessa situationer. Exempel på stressfyllda moment var under sommarsäsongen och/eller vid ett fullsatt café. Uteserveringen öppnade oftast i maj vilket innebar att det fanns utrymme för fler kunder och brukarna hade då ansvar för ett större område på caféet. Detta ledde till ökad stress som berodde på minskad uppsyn över utspridda kunder. En brukare hade som förslag att införa ett kösystem med nummerlappar för att tydliggöra turordningen. En stressig arbetsdag upplevdes dock inte bara som negativ utan en av brukarna menade att tiden gick mycket fortare då, eftersom det alltid fanns något att göra. På vintern kunde det förekomma dagar då caféet hade få kunder vilket resulterade i begränsat med arbetsuppgifter. Vid stressiga dagar kunde en del kunder uppvisa otålighet och irritation kring väntetiden för servering och betalning. I sådana situationer kunde oklarheter mellan kund och brukare uppstå och orsaka missförstånd. En brukare berättade om sin känslighet för högt tempo och att det upplevdes som pressande när kraven från kunderna blev för höga. Brukarna berättade om sina olika strategier för att hantera stress, till exempel att de hjälpte kunderna i tur och ordning samt att flera brukare hjälptes åt med att exempelvis ta beställningar.

*“Då säger vi att ‘du får vänta för jag har andra kunder som är före. Du får vänta på er tur’.
Så säger jag det fint. Ibland tar de det bra, det beror på vem man säger till.”*

En brukare berättade om ett tillfälle då en kund betett sig illa samt sina tankar kring situationen. Brukaren menade att kunden kunde ha personliga bekymmer gällande exempelvis ihållande värk eller sociala relationer som orsakade negativt beteende. Hur brukarnas inställning och respons utmärkte sig vid kunders negativa agerande framkom vid ett flertal tillfällen:

“Jag tänker alltid såhär att den personen betar sig som den gör därför att den har problem (...). Jag tar personligen aldrig illa upp utan jag låter det rinna av som vatten på en gås.”

Stöttning och uppmuntran på arbetet

Handledarna upplevdes av brukarna som en trygghet vid konfrontationer och oförutsägbara situationer där de kunde vara ett stöd vid eventuella missförstånd mellan kund och brukare. Flera brukare berättade att kunder från andra länder ibland besökte caféet och att handledarna vid dessa situationer stöttade brukarna med kommunikationen. Brukarna hade en tolerant och uppmuntrande inställning sinsemellan och respekterade samt instämde i varandras beskrivna upplevelser. Det framkom också vid ett flertal tillfällen att det fanns en ömsesidig överenskommelse mellan handledarna och brukarna att vid oegentligheter med cafékunderna skulle handledarna hjälpa till att hantera situationen.

“(...) då går vi och kallar på handledarna så får de hjälpa oss.”

”Personalen vill ju att vi ska kalla på dem annars blir det ju bara massa skrik och stim. Visst, jag kan säga ifrån men det är det att... jag vågar liksom inte riktigt.”

Diskussion

Resultat

Författarna till studien ville undersöka hur brukare upplevde arbetet och kundmötet på den dagliga verksamheten. Studiens frågeställningar har blivit besvarade.

Det huvudsakliga fyndet i studien var att brukarna upplevde kundmötet som det mest positiva med arbetet. Detta fann författarna intressant då brukarna hade sociala nedsättningar som kunde resulterade i utmaningar vid interaktion med andra människor, vilket var en aspekt som även Brooks och Paterson (2010) belyste. Det framgick vid fokusgruppsintervjuerna att brukarna fått utstå personangrepp från kunder och författarna överraskades av brukarnas positiva inställning till mötet med kunderna trots detta. Vid ett flertal tillfällen under fokusgruppsintervjuerna betonade brukarna att den kritik som framfördes på den dagliga verksamheten inte togs personligt. Författarna fick intrycket att de positiva upplevelserna av

kundmötet uppvägde de negativa, vilket uppmärksammades vid fokusgruppsintervjuerna. Vidare berättade brukarna att stressfyllda situationer ofta resulterade i påfrestningar vid kundmötet som författarna kopplade till begreppet Känsla av Sammanhang (Antonovsky, 1991) vilket är relaterat till en persons möjlighet att handskas med svåra situationer, exempelvis stress. För att uppnå en inre mening med tillvaron bör svåra situationer hanteras utifrån ett begripligt, hanterbart och meningsfullt sammanhang. Som tidigare nämnts var kunders otålighet förekommande på caféverksamheten och brukarna upplevde att en del av kunderna förväntade sig snabb service vad gällde beställning samt betalning. Dessa situationer kunde framkalla orosmoment och brukarna upplevde det som att kraven ökade vid sådana tillfällen. Hur en person hanterar omvärldens krav och motgångar i livet, beskriver Antonovsky (1991) som hanterbarhet vilket bygger på att ta tillvara på sina resurser. Författarna har identifierat brukarnas resurser som deras positiva inställning till kunderna, gemenskapen på arbetsplatsen samt stödet från handledarna. Enligt författarna var gruppansättningen positiv bland brukarna på den dagliga verksamheten och de tycktes kunna hjälpa och stötta varandra vid tillfällen när handledarna inte närvarade. Artikeln av Gascon (2009) som presenterades i denna studies bakgrund, belyste att personer med kognitiv nedsättning upplevde större social samhörighet på dagliga verksamheter än på arbetsplatser på den offentliga arbetsmarknaden. Vid fokusgruppsintervjuerna instämde och relaterade brukarna till varandras sociala situationer samt beskrivna upplevelser och författarna uppfattade en samhörighet brukare emellan. Författarna tolkar resultatet i Gascons (2009) studie som att brukare på dagliga verksamheter kan relatera till varandras livssituationer och funktionsnedsättningar och därigenom uppleva ökad stöttning och trygghet. Vikten av självständigt arbete, såsom bakning och hantering av pengar, betonades vid ett flertal tillfällen av olika brukare. Enligt ValMO (Erlandsson & Persson, 2014) innebär det självbelönande värdet njutning och transcendens, vilket kan uppkomma vid självständigt utförande av en aktivitet där personen får ge utlopp för sin kreativa fantasi. Att utföra en uppgift självständigt kan även ha ett personligt värde då personen får möjlighet att uttrycka sina känslor och få bekräftelse på den aktivitet som utförs. Något som framgick vid fokusgruppsintervjuerna var betydelsen av självständigt arbete tillsammans med en annan brukare utan stöd från handledaren. Enligt författarna var detta är en intressant synvinkel på socialt samspel mellan brukarna. Begreppet att "samarbeta själv" visade betydelsen av självständigt arbete och att det inte nödvändigtvis behövde innebära att utföra en aktivitet

ensam. Brukarna på den dagliga verksamheten var eniga om vilka arbetsuppgifter som upplevdes tillfredsställande samt mindre tillfredsställande. Uppgiften städning ansågs vara ett tråkigt moment men något som var tvunget att utföras. Genom detta kunde författarna identifiera en tydlig hängivenhet samt en lojal inställning till arbetsplatsen och brukarnas arbetsmoral var påtaglig. Författarna till denna studie har uppfattningen att det är en norm i Sverige att ha ett arbete och att det finns en förväntan från samhället att personer i myndig ålder ska vara yrkesverksamma. Det framgick i fokusgruppsintervjuerna att brukarna i studien värdesatte sitt arbete på den dagliga verksamheten. Vikten av att ha ett arbete utgör ett kulturellt värde enligt ValMO (Erlandsson & Persson, 2014) då personen kan känna tillhörighet i miljön den agerar i.

I denna studies resultat framgick det att brukarna på den dagliga verksamheten lägger stor vikt vid hantering av pengar och författarna fick uppfattningen av att pengars värde var betydelsefullt. ValMO-modellen (Erlandsson & Persson, 2014) beskriver det konkreta värdet av att erhålla lön för sitt arbete men för brukarna innebar det att ta emot dricks från kunder och se till att caféet går bra ekonomiskt. Det konkreta värdet för brukarna betydde kanske inte att få lön för sitt arbete utan författarna tolkade det konkreta värdet för brukarna som att få hantera pengar samt ha ekonomiskt ansvar på caféet. Värdet kan också innebära att brukarna förbättrar sin yrkesskicklighet genom att hantera pengar på den dagliga verksamheten. Som tidigare nämnts i denna studies bakgrund menade Hartley och MacLean (2008) att personer med kognitiv nedsättning ofta upplevde stress vid sociala interaktioner. Detta var inte något som märktes på den dagliga verksamheten, utan kundmötet var det mest positiva med arbetet. Däremot när kunderna på caféet uppvisade ilska eller irritation, blev mötet stressfyllt och obekvämt. Författarna tolkade detta som att när kundmötet inte längre var positivt och förutsägbart övergick det till en situation som blev svår att hantera vilket speglade brukarnas sociala begränsningar. En förutsägbart vardag är enligt Kielhofner (2012) av stor vikt då personer är i behov av struktur samt rutiner och det framgick av brukarna att en förutsägbart situation underlättade arbetet på den dagliga verksamheten. I resultatet framgick det att brukarna upplevde förberedelserna av smörgåsar som en mindre tillfredsställande arbetsuppgift och en brukare berättade att det berodde på minskad kontroll över kunderna i caféet. Brukarens minskade kontroll och uppsyn över caféet var ett exempel på hur en oförutsägbart situation kunde te sig på arbetet. Författarna tolkade oförutsägbart på

arbetsplatsen som exempelvis att betalning skedde med ojämna pengar eller att kunderna ändrade sin redan gjorda beställning.

Författarna valde att kombinera de arbetsterapeutiska modellerna ValMO (Erlandsson & Persson, 2014) och MoHO (Kielhofner, 2012) på grund av deras respektive specifika aktivitetsfokus. Då ValMO (Erlandsson & Persson, 2014) belyser värdet av en aktivitet och MoHO (Kielhofner, 2012) belyser vikten av rutiner och vanor i vardagen samt arbetets betydelse, ansåg författarna att modellerna var användbara i studien.

Under fokusgruppsintervjuerna framkom det att brukarna hade tydliggörande strategier på den dagliga verksamheten, såsom scheman och arbetsstationer. Vid visningen av caféet informerades handledarna om kassaapparaten med tydliggörande funktioner såsom bilder. Det underlättar för personer med lindrig kognitiv nedsättning att använda sig av visuell information (Mesibov et al., 2005) vilket också gjorde arbetet mer hanterbart för brukarna på caféet.

Metod

Författarna upplevde att valet av fokusgruppsintervjuer var relevant för studiens syfte. Möjligtvis hade ett alternativ till fokusgruppsintervjuer kunnat vara att hålla intervjuerna individuellt för att möjliggöra för brukarna att tala ostört. Detta hade kunna styrka resultatet ytterligare genom att brukarna fått mer utrymme för att fundera på svaren utan att bli avbrutna. Å andra sidan hade detta val av metod resulterat i att författarna gått miste om dynamiken och samspelet mellan brukarna, något som ansågs vara av stor vikt för studiens syfte. Författarnas besök på caféet som kunder innan datainsamlingen påbörjades visade sig vara ett gynnsamt val. Till följd av detta kände brukarna igen författarna inför den första fokusgruppsintervjun och situationen blev avdramatiserad. Författarna sökte till en början kontakt med tio brukare men det slutgiltiga urvalet resulterade i sex personer, vilket författarna upplevde vara tillräckligt för att besvara studiens frågeställningar då svaren var informationsrika och varierade. Författarna upplevde vissa svårigheter med formuleringen av frågorna till fokusgruppsintervjuerna då frågorna dels skulle vara konkreta, men även öppna i semistrukturerad stil. Fråga nummer fyra (bilaga 1) kunde ha formulerats annorlunda då responsen på frågan var begränsad vilket berodde på otydlig frågeformulering och resulterade

i att författarna fick ställa fler följdfrågor. Överlag var författarna dock nöjda med utformningen av frågorna till fokusgruppsintervjuerna. I samråd med handledarna på verksamheten gjordes valet att utföra fokusgruppsintervjuerna vid två tillfällen med samma frågor. Efter det första tillfället fick studiedeltagarna behålla frågorna för att ges möjlighet att förbereda sig inför den andra fokusgruppsintervjun. Det visade sig vara gynnsamt för både brukarna och studien då svaren var mer utvecklade vid det andra tillfället. Om tio brukare deltagit i studien hade författarna fått dela in brukarna i en tredje fokusgrupp för att undvika för stora grupper, men författarna upplevde inte att fler deltagande personer hade genererat ett mer omfattande resultat. Valet av att slå ihop de två fokusgrupperna vid det sista tillfället, hade både för- och nackdelar. Fördelen var att det märktes att brukarna kände sig bekväma i varandras sällskap vilket resulterade i att brukarna fann inspiration av varandras beskrivna upplevelser. Nackdelen var att fokusgruppen på sex personer upplevdes av författarna som för stor vid transkriberingen av det insamlade materialet och författarna hade svårigheter med att urskilja vissa delar av det som sades. Av den anledningen kunde handledarna varit passiva vid det sista tillfället då deras aktiva roll gjorde att det uppstod interna diskussioner om specifika händelser på caféet som inte var relevanta för studien. Innehållsanalysen enligt Graneheim och Lundman (2008) valdes då författarna ansåg att denna analys gav en struktur till studiens resultat och bidrog till att få fram väsentlig information från fokusgruppsintervjuerna. Innehållsanalysen valde författarna att genomföra gemensamt för att kunna diskutera stegen i analysen samt fynden i det insamlade materialet. Analysen kunde dock genomföras individuellt då författarna hade jämfört texterna för att öka trovärdigheten. Författarna har valt att redovisa citat för att styrka de teman som formulerades vid innehållsanalysen (Graneheim & Lundman, 2008) och för att öka trovärdigheten i studien.

Slutsats

I denna studie ville författarna undersöka hur personer med lindrig kognitiv nedsättning upplevde arbetet och kundmötet på en daglig verksamhet. Resultatet visade att mötet med kunderna på caféet upplevdes som mycket positivt och de arbetsuppgifter som involverade

kundmöten var mest tillfredställande. Trots att mötet med kunden upplevdes som det mest positiva med arbetet, var det vid negativa och oförutsägbara kundmöten som brukarnas sociala nedsättningar yttrade sig då dessa situationer framkallade stress och osäkerhet. Tydliggörande pedagogik och strategier användes för att underlätta brukarnas arbete på den dagliga verksamheten. Även gemenskap och stöttning från både handledare och brukare var betydelsefullt för att främja socialt samspel. Studiens resultat kan inte generaliseras på alla brukare som arbetar på en daglig verksamhet, då denna studie genomfördes på endast en verksamhet där sex brukare deltog. Mer forskning om personers sociala förutsättningar i vardagen behövs för att få en förståelse för dess påverkan i olika aktiviteter och därigenom inspirera fler arbetsterapeuter att arbeta med större fokus på sociala aspekter. Författarna till denna studie ser en vinst med att undersöka mötet mellan brukare och kund även från ett kundperspektiv, vilket kan ge fördjupad förståelse för det sociala samspelet på dagliga verksamheter.

Referenser

- Antonovsky, A. (1991). *Hälsans Mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-V)*. Washington, DC: APA.
- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders Text Revision (DSM-IV-TR)*. Washington, DC: APA.
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Bakk, A., & Grunewald, K. (2004). *Omsorgsboken: En bok om människor med begåvningsmässiga funktionshinder*. (4. uppl.). Stockholm: Liber.
- Bergstrand, B-O. (2007). *LSS och LAS Stöd och service till vissa funktionshindrade*. Helsingborg: Kommunlitteratur AB.
- Brooks, S., & Paterson, G. (2010). Using contact work in interactions with adults with learning disabilities and autism spectrum disorders. *British Journal of Learning Disabilities*, 39, 161-166.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Cartwright, S., & Holmes, N. (2006). The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review*, 16(2), 199-208.
- Egidius, H. (2008). *Natur och Kulturs Psykologilexikon*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Eklund, M., Gunnarsson, B., & Leufstadius, C. (red.) (2010). *Aktivitet & relation, mål och medel inom psykosocial rehabilitering*. Lund: Studentlitteratur.
- Erlandsson, L.-K., & Persson, D. (2014). *ValMo-modellen: ett redskap för aktivitetsbaserad arbetsterapi*. Lund: Studentlitteratur.

- Flores, N., Jenaro, C., Begoña Orgaz, M., & Victoria Martín, M. (2011). Understanding Quality of Working Life of Workers with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24(2), 133-141.
- Gardner, C. (2012). Contextual influences on peer acceptance and the social behavior of individuals with Intellectual Disabilities. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 73(2-B), 12-31.
- Gascon, D. (2009). Self-esteem and loneliness in adults with mild intellectual disabilities working in sheltered workshops versus a regular work environment. *British Journal of Developmental Disabilities*, 55(109), 145-155.
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2008). Kvalitativ innehållsanalys. I M. Granskär & B. Höglund- Nielsen (Red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård* (s. 159-172). Lund: Studentlitteratur.
- Grunewald, K. (1996). *Medicinska omsorgsboken*. Stockholm: Natur och Kultur
- Hartley, S.L., & MacLean, W.E. (2008). Coping Strategies of Adults with Mild Intellectual Disability for Stressful Social Interactions. *Journal of mental health research in intellectual disabilities*, 1(2), 109-127.
- Hendricks, D. (2009). Employment and adults with autism spectrum disorders: Challenge and strategies for success. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 32, 125-134.
- Kanner, L. (1943). Autistic disturbances of affective contact. *Nervous Child*, 2, 217-250.
- Kielhofner, G. (2012). *Model of Human Occupation: teori och tillämpning*. Lund: Studentlitteratur.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2009). Focus groups: A practical guide for applied research. (4. Ed). Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- Kristiansen, S. (2000). *Att förklara autism*. Borås: Natur och kultur.

Kvale, S., & Brinkman, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Kylén, G. (1981). *Begåvning och begåvningshandikapp*. Stockholm: Stiftelsen Ala.

Mesibov, G.B., Shea, V., & Schopler, E. (2005). *The TEACCH approach to autism spectrum disorders*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

McPartland, J.C., & Pelphrey, K.A. (2013). The Implications of Social Neuroscience for Social Disability. *The Journal of Autism and Developmental Disorders*, 42(6).

Migliore, A., Grossi, T., Mank, D., & Rogen, P. (2008). Why do adults with intellectual disabilities work in sheltered workshops? *Journal of Vocational Rehabilitation*, 28, 29–40.

Pope, C., & Mays, N. (2006). *Qualitative research in health care*. Oxford: Blackwell Publishing.

Rautalinko, E. (2007). *Samtalsfärdigheter: stöd, vägledning och ledarskap*. (1. uppl.). Stockholm: Liber.

Renblad, K. (2002). People with intellectual disabilities: activities, social contacts and opportunities to exert influence (an interview study with staff). *International Journal of Rehabilitation Research*, 25(4), 279-286.

Stadnyk, R. L., Townsend, E. A., & Wilcock, A. A. (2010). Occupational justice. In C. H. Christiansen & E. A. Townsend (Eds.), *Introduction to Occupation, The Art and Science of Living* (2nd ed., pp. 328-358). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Socialstyrelsen. (2013). *Begreppsklustret brukare*. Hämtad 8 oktober, 2014, från <http://www.socialstyrelsen.se/klassificeringochkoder/laddaner/Documents/bilaga-1-begreppsklustret-brukare.pdf>

Socialstyrelsen. (2008). *Daglig Verksamhet enligt LSS – en kartläggning*. Hämtad 29 december, 2013, från <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2008/2008-131-22>

Socialstyrelsen. (2007). *Vägledningsdokument, autismspektrumtillstånd hos vuxna*. Hämtad 29 december, 2013, från <http://www.socialstyrelsen.se/psyiskhalsa/nationellpsykiatrisamordning2005-2007/Documents/R9VagledningsdokumentASTslutversion.pdf>

Spjelkavik, O. (2012). Supported Employment in Norway and in the other Nordic countries. *Journal of Vocational Rehabilitation* 37(3), 163-172.

Jönsson, H., Oknemark, E., & Walleborn, L. (2008). *Hur arbetar arbetsterapeuter med struktur?* Stockholm: Handikapp och Habilitering.

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

Wibeck, V. (2010). *Fokusgrupper: om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

World Health Organization. (1986). *Ottawa charter for health promotion*. Köpenhamn: WHO Europe.

Bilagor

Bilaga 1

Intervjufrågor

Författarna inleder med småprat

- När du kommer hem från jobbet och du känner dig stolt och nöjd över dig själv. Vad har du gjort då?
- Vad tycker du är roligast på jobbet? Det kan vara t.ex. baka, ta hand om kunderna eller/och servera.
- Finns det någon/några uppgifter på caféet som du inte tycker om att göra?
- Vi pratade tidigare om att ta hand om kunderna. Vad tycker ni om att träffa kunderna här på caféet? Det kan vara t.ex. lämna tillbaka pengar eller ta beställning.
- Har du någon gång träffat en arg kund? Vad hände då? Vad gjorde du?
- Om samma sak hade hänt idag, att en arg kund kommer till caféet, vad hade du gjort då?
- Har en kund någon gång gjort dig arg? Vad hände då?
- Vad tycker du om att jobba när det är många gäster på caféet?
- Berätta om en gång när du blev jätteglad av en gäst. T.ex. att kakan var god eller att servicen var bra!

Avrundning och sammanfattning.

Besvara övriga frågor. Finns det något att tillägga?