

# En fallstudie av Café Ugglan

- Det civila samhällets betydelse för människor med missbruksproblematik



# Abstract

Uppsatsen syftar till att undersöka hur samhällets organisering av välfärden för människor med missbruksproblematik ser ut. Vi undrar vilken roll det civila samhällets organisationer har för målgruppen samt vad bemötande har för betydelse för välfärdsskapande insatser. Undersökningen baseras på en fallstudie på den sociala frivilligorganisationen Café Ugglan i Lund. Analysen av materialet bygger på idealtyper baserat på olika roller samt på hur olika bemötandesituationer påverkar bemötandet. Analysen visar att Café Ugglan på många sätt fungerar som ett komplement till socialtjänsten genom att erbjuda stöd och hjälp som det offentliga inte gör. Det mest betydelsefulla för besökarna med Café Ugglan är den mötesplats organisationen utgör, vilket tillgodoser de grundläggande behoven av gemenskap och sammanhang. En slutsats är att Café Ugglans roll är beroende av hur det offentliga tar sitt lagstadgade ansvar över sina medborgare och vidare att organisationen behöver stöd för att kunna utveckla den roll där de gör mest nytta.

*Nyckelord:* det civila samhällets organisationer, det civila samhället, sociala frivilligorganisationer, frivilligorganisation, missbruksproblematik, välfärd, bemötande, roller

*Antal ord:* 9215

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Övergripande frågeområde och syfte .....	1
1.2 Frågeställning .....	3
<b>2 Bakgrund och tidigare forskning</b> .....	<b>4</b>
2.1 Det civila samhällets organisationer och Café Ugglan .....	4
2.2 Det civila samhället och välfärdsstatens parallella utveckling.....	6
<b>3 Teori</b> .....	<b>8</b>
3.1 Idealtyper.....	8
3.2 Bemötande.....	10
<b>4 Metod och material</b> .....	<b>13</b>
4.1 Metodologiska överväganden .....	13
4.2 Material .....	14
<b>5 Resultat och analys</b> .....	<b>15</b>
5.1 Fråga 1.....	15
5.1.1 Resultat/empiri .....	15
5.1.2 Diskussion och analys .....	16
5.2 Fråga 2.....	18
5.2.1 Lagen om bemötande .....	18
5.2.2 Resultat/empiri .....	19
5.2.3 Diskussion och analys .....	21
<b>6 Slutsats</b> .....	<b>24</b>
<b>7 Avslutande diskussion</b> .....	<b>26</b>
<b>8 Referenser</b> .....	<b>28</b>

# 1 Inledning

## 1.1 Övergripande frågeområde och syfte

Med bakgrund av den uppseendeväckande ökningen av drogrelaterade dödsfall i Sverige i allmänhet och i Lund i synnerhet (Folkhälsomyndigheten 2013) har vi intresserat oss för vilka aktörer som finns i dessa människors liv för att säkra dessa medborgares lagstadgade rätt till välfärd. Det övergripande temat handlar om hur samhällets organisering av välfärden för människor med missbruksproblematik ser ut.

Man brukar skilja på narkotikarelaterad dödlighet och dödlighet bland personer med narkotikamissbruk. Narkotikarelaterad dödlighet ger en bild av missbrukets utveckling i samhället i stort. Det är en vanlig indikator på omfattningen av människor som lever med missbruksproblematik och är ett mått som även används internationellt. Dödlighet bland personer med narkotikamissbruk ger mer specifik kunskap om vilka hälsorisker som finns i populationen med missbruksproblematik vilket har betydelse för preventiva insatser (Socialstyrelsen, 2010, s. 37). Folkhälsomyndighetens statistik över drogrelaterad död förtäljer inte om det handlar om en utveckling i samhället i stort eller om en utveckling inom gruppen människor som lever med narkotikamissbruk.

Människor som lever med missbruksproblematik är en intressant grupp eftersom de på grund av sin utsatthet är i behov av, utöver vårdinsatser, olika stödinsatser för att säkra individens välfärd. När vi säger människor med missbruksproblematik menar vi personer som missbrukar/har missbrukat alkohol och/eller narkotika. Gruppen lever i en socialt utsatt situation på grund av sin livssituation. De har en blandproblematik samt sviter från ett tungt missbruk, antingen ett aktivt missbruk eller ett tidigare. Blandproblematiken innebär utöver missbruket att individen även till exempel har bostadsproblem och ekonomiska problem. Vi kommer fortsättningsvis benämna denna grupp som ”människor som lever med missbruksproblematik” och avser därigenom det ovannämnda.

Vi intresserar oss för samhällets organisering av välfärden för människor med missbruksproblematik, mer specifikt civilsamhällets roll för denna grupp. Därför har vi valt att göra en fallstudie på den sociala frivilligorganisationen Café Ugglan i Lund som är diakonicentralens öppna verksamhet. Café Ugglan intresserar oss som en representant för det civila samhällets organisationer dit människor med missbruksproblematik söker sig.

Det är även intressant att placera in Café Ugglan i den förändring det civila samhällets organisationer generellt har genomgått de senaste två decennierna. Tommy Lundström, forskare i socialt arbete och Filip Wijkström, ekonomisk forskare inom det civila samhället och dess idéburna organisationer har genom frasen ”från röst till service” beskrivit utveckling inom det civila samhället de tycker sig se från 1995 tills idag. Lundström och Wijkström menar att civilsamhällets organisationers roll som röstbärare kommit att förändras för att handla mer om serviceproduktion (Lundström – Wijkström, 2012, s. 247, 250).

Vi finner det även intressant att undersöka Café Ugglans roll i relation till det lagstadgade offentliga – och vidare – kommunala ansvar som finns över medborgares välfärd som uttrycks dels i första kapitlet i regeringsformen:

Den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd ska vara grundläggande mål för den offentliga verksamheten. Särskilt ska det allmänna trygga rätten till arbete, bostad och utbildning samt verka för social omsorg och trygghet och för goda förutsättningar för hälsa (Riksdagen 2, 2017).

Socialtjänstlagen är också tydlig med det kommunala ansvaret för sina medborgare:

Varje kommun [...] har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver (Riksdagen 2, 2017).

Vidare har bemötande visat sig ha stor betydelse för välfärdsskapande insatser. SOU 2011:35 ”Bättre insatser vid missbruk och beroende – Individen, kunskapen, ansvaret” berör bemötande, brukarinflytande och tillgänglighet som relevanta förhållanden som påverkar stöd- och vårdverksamhetens kvalitet. Utredningen menar att patienters och klienters upplevelser vid vård eller stödkontakter används i allt större utsträckning som mått på verksamhetens kvalitet (SOU 2011:35, s. 790). SOU 2016:13 ”Palett för ett stärkt civilsamhälle” redovisar en genomgång av internationell forskning som visar på det mervärde civilsamhällets organisationer utgör bland annat är möjligheten till att erbjuda ett annat bemötande och ett bredare perspektiv på den problembild som står i fokus för organisationen (SOU 2016:13, s. 75). Det gör att vi vill undersöka vad bemötandet har för betydelse i välfärdsskapande insatser. Vi vill veta om en stärkt roll för Café Ugglan leder till en förbättring eller försämring för människor med missbruksproblematik.

Det som urskiljer civilsamhällets särdrag är de förutsättningar för bemötande som finns och vilka behov det svarar emot hos individen. Även i lagen och hos det offentliga framhålls det goda bemötandets betydelse som redovisas i fråga två.

Vi intresserar oss även av relationen mellan det offentliga och det civila samhället och huruvida det offentliga tar vara på det mervärde det civila samhällets organisationer utgör.

## 1.2 Frågeställning

Med bakgrund av det ovannämnda, övergripande frågeområdet är dessa specifika frågeställningar vi ska söka svar på:

- 1) Hur upplever Ugglan sin roll i samhällets organisering av välfärden för människor med missbruksproblematik?
- 2) Hur upplever besökarna bemötandet på Café Ugglan?

Vi kommer att undersöka frågeställningarna genom en fallstudie på Café Ugglan. Fallstudien består av semistrukturerade intervjuer av personal och besökare samt en deltagande observation.

## 2 Bakgrund och tidigare forskning

### 2.1 Det civila samhällets organisationer och Café Ugglan

Vi ska här definiera civilsamhället och dess organisationer och placera in Café Ugglan som en socialt inriktad frivilligorganisation.

Forskningen om folkrörelsernas framväxt och det svenska föreningslivet har vuxit fram i och med Sveriges demokratisering. Begreppen som betecknar det civila samhället har ändrats allt eftersom diskursen har ändrats. Vetenskapsrådets sammanställning om forskning om det civila samhället och folkrörelser från 20013 betonar att under 90-talet har forskningen präglats mestadels av historieskrivning till att under 2000-talet mer undersöka rollen för civilsamhällets organisationer (SOU 2016:13, s. 97).

Det civila samhället beskrivs som:

En arena, skild från staten, marknaden och det enskilda hushållet, där människor, grupper och organisationer agerar tillsammans för gemensamma intressen” (SOU, 2016:13, s. 54).

Civilsamhällets organisationer kan variera stort i karaktär men gemensamt är att de drivs av engagemang och ett allmännyttigt syfte, inte av ett vinstintresse eller politiska direktiv. De är även självstyrande och oberoende och bedrivs ofta med en ideologisk medvetenhet som styrs av en idé eller ett värde, det vill säga ideburen organisation. Engagemanget kan styras av att företräda medlemmar i organisationen eller företräda en målgrupp i samhället för att möta dess behov. Civilsamhällets organisationer kan vara alltifrån registrerade trossamfund till ideella/frivilliga föreningar eller organisationer men även aktiebolag med vinstutdelningsbegränsning eller kooperativ (SOU, 2016:13, s. 54, 64).

Frivilligorganisation är ett begrepp som används mer specifikt. I en frivilligorganisation kan arbetsinsatserna utföras av avlönade eller oavlönade frivilliga där finansieringen kan bestå av insamlingar, bidrag eller medel från offentlig sektor. Det finns olika inriktningar som det civila samhällets organisationer styrs av. Till exempel innebär direkt social inriktning en inriktning mot ökad välfärd i intention och handling för individer eller grupper i direkt relation med de (Lundström – Svedberg, 2003, s. 69-71) (SOU 1993:82, s. 40-41).

Pernilla Hultén och Filip Wijkström har i en rapport år 2006 för Socialstyrelsen ”Särart och mervärde i den ideella sektorn – En studie av ledares



syn på de idéburna organisationernas betydelse” avhandlat just civilsamhällets särart och mervärde. Det sätt som civilsamhällets organisationer skiljer sig från andra verksamhetsformer utgör dess särart och det de tillför som andra aktörer inte gör utgör dess mervärde. Det är just särarten som är utgångspunkten för organisationernas mervärde (SOU 2016:13, s. 82).

Organisationernas ideella syfte, viljan att bidra till samhällets utveckling, till lösningen av ett problem eller svara mot ett behov är viktiga karaktärsdrag. Det civila samhället innehar även förmågan att involvera och engagera människor, för att påverka den egna livssituationen eller samhället i stort (SOU, 2016:13, s. 82, 85, 94). Även annan forskning betonar organisationernas unika funktion. Etnologen Annette Rosengren poängterar att bland många ideella organisationer är den enskilde välkommen oavsett om hen är drogpåverkad eller inte, man får dock inte inta droger, vilket innebär att utan dessa verksamheter skulle den utsattas situation vara ännu värre (Rosengren, 2000, s. 41). För individens personliga utveckling har det civila samhället en stor betydelse då det bidrar till att tillgodose det mänskliga värdet att befinna sig i ett sammanhang och i gemenskap (SOU, 2016:13, s. 105).

På ett samhälleligt plan är civilsamhällets förmåga att kunna vara snabbfotad betydelsefull. De krav och rutiner som myndigheter och kommuner har skapar inte samma snabbhet som är en fördel inför betydande samhällsproblem. Det civila samhällets organisationer har ofta redan identifierat problemet och börjat agera innan offentliga myndigheter (SOU, 2016:13, s. 108). Civilsamhället har alltså ett tydligt mervärde både för individen och samhället.

I vår undersökning kategoriserar vi Café Ugglan som ett registrerat trossamfund och en social frivilligorganisation av anglosaxisk typ (Engel, 2006, s. 21). Förutom att verksamheten bedriver direkt socialt arbete är det även en diakonverksamhet under Svenska Kyrkans regi, därav kategoriseringen. Fortsättningsvis kommer Café Ugglan benämnas som en social frivilligorganisation då det fångar in den viktigaste innebörden.

I ett utdrag i Kyrkoordningen om diakonens roll står det att:

Diakonen har ett ansvar att göra kärlekens gärningar, särskilt mot utsatta människor. Uppgifterna varierar beroende på de lokala sociala behoven och församlingarnas strukturer och diakonala prioriteringar (Kyrkoordningen, 2016).

Diakonicentralen i Lund får inget ekonomiskt stöd för sin verksamhet av det offentliga förutom för det fåtalet sängplatser de har i sitt härbärge. De pengarna som driver verksamheten kommer huvudsakligen från Svenska Kyrkan.

Öppet hus-verksamheter liknande Café Ugglan dit socialt utsatta personer söker sig finns i de flesta större städer i Sverige, ofta i Stadsmissionens eller Svenska kyrkans regi (SOU 2001:96, s. 155).

Det har visat sig att sociala frivilligorganisationer oftast utvecklar relationer till den kommunala förvaltningen då frivilligorganisationerna för det mesta är lokalt verksamma (Nordfeldt, 1999, s. 50). Därför kommer Café Ugglans

verksamhet relateras till Lunds kommunala förvaltning och myndigheter i undersökningen.

## 2.2 Det civila samhället och välfärdsstatens parallella utveckling

Enligt Folkrörelseutredningen, 2007:66 "Rörelser i tiden", går det att urskilja fyra tydliga teman i 2000-talets forskning om civilsamhället. Dessa är: civilsamhället och demokratin, civilsamhället och medborgarna, civilsamhällets organisering och utveckling samt civilsamhällets roll i välfärdsstatens omvandling. Forskningen har utgått ifrån olika discipliner till exempel sociologi, religion, pedagogik, socialantropologi, historia, ekonomi och statsvetenskap (SOU, 2016, s. 97-98).

Tidigare nämnda Tommy Lundström, forskare i socialt arbete och Filip Wijkström, forskare inom det civila samhället och dess idéburna organisationer har fångat den utveckling de har analyserat inom det civila samhället från 1995 till idag genom frasen "från röst till service". Lundström och Wijkström menar att civilsamhällets organisationers roll som röstbärare kommit att förändras för att handla mer om serviceproduktion (Wijkström, 2012, s. 247, 250). Enligt ovannämnda forskningsteman faller deras gemensamma forskningsprojekt in under kategorierna civilsamhällets organisering och utveckling samt civilsamhällets roll i välfärdsstatens omvandling.

Lundström och Wijkström beskriver symboliskt genom frasen "komplement men inte ersättare" diskursens om det civila samhällets roll bland civilsamhällets organisationer. Och med frasen "från röst till service" den utveckling som skett bland civilsamhällets organisationer de senaste två decennierna. Sedan 80-talet har Lundström och Wijkström undersökt förändringarna i det svenska samhällskontraktet och välfärdsstaten. Den förändrade spelplanen har fått konsekvenser för det civila samhället och dess organisationers förutsättningar.

En faktor till de förändrade spelreglerna är det sedan 80-talet ökade fotfästet för new public management (NPM) inom offentlig förvaltning. Framfarten av den nyliberala politiken innebar reformer, som utförsäljning av tidigare offentlig verksamhet eller införandet av marknadsanpassade köp/sälj system som en konsekvens av ökad press på kostnadskontroll och kritiken mot välfärdsstaten och den offentliga sektorns stelbenthet och byråkrati. Det främsta argumentet för att privatisera tidigare offentlig verksamhet vill många kunna konstatera är lägre kostnader för främst arbetskraften. Medan det inom politiken lyfts fram utöver lägre kostnader och effektivare produktion, ökad mångfald och större valfrihet som anledningar (Lundström – Wijkström, 2012, s. 254-55, 277).

Det som stärker argumentet att det är lägre kostnader som primärt eftersträvas för den offentliga förvaltningen är att marknadssystemen inte gynnar ytterligare mångfald eller fler alternativ utan gynnar kommersiella företag och begränsar därmed mångfalden. NPM främjar marknadsliknande arrangemang och det vinstdrivna näringslivets spelregler förs in. Detta har inneburit att den offentliga

sektorns dominans har brutits samtidigt som spelreglerna på välfärdsområdet inte anpassats för det civila samhället. Från och med 90-talet har därför de kommersiella alternativen inom välfärden ökat betydligt mer än de ideella alternativen. Det civila samhällets organisationers välfärdsinsatser har totalt sett ökat men relativt sett minskat för att ge plats åt vinstdrivande företag (Lundström – Wijkström, 2012, s. 256, 266, 269).

Vilken aktör som har möjlighet att vara verksam på välfärdsområdet har betydelse för och ger en signal om vilka värden som primers av det offentliga. Lundström och Wijkström menar att det är lika villkor snarare än olika utfall som har varit ledstjärnan för upphandlings- och ersättningssystem (Lundström – Wijkström, 2012, s. 268). Detta utan att ta hänsyn till organisationsform, idéburet eller privat, och dess särart och mervärde.

På grund av ovannämnda förutsättningar har välfärdssamhällets utveckling inte främjat det civila samhällets förutsättningar.

Det civila samhällets förhållande till välfärdsproduktionen och den offentliga sektorn har de senaste två decennierna varit komplement, inte ersättare. Det innebär att erbjuda alternativ som ej fanns inom det offentliga eller peka på nya och innovativa vägar till förnyelse som skulle inspirera offentliga. De idéburna organisationerna har identifierat och definierat sig i relation till den offentliga sektorns aktörer. När det offentliga mer och mer dragit sig ur välfärdsproduktionen på 90-talet har det satt ökad press på det civila samhällets organisationer inom socialt arbete/välfärdssektorn att kliva in på service eller omsorgsområden för grupper av människor där verksamheten riskerade att försämrats eller försvinna. Verksamheten skulle ske på uppdrag av eller med finansiering från det offentliga välfärdssystem men det fanns en förväntan om att komplettering av frivilligt oavlönat arbete och privata gåvor för att sänka kostnader. På många sätt tycks välfärdsproduktionen i ideell regi idag vara en förlängning av kritiken mot vinstdrivna företag (Lundström – Wijkström, 2012, s. 261, 266).

Politiken för det civila samhället beslutades om 2010 av riksdagen och ersatte den tidigare folkrörelsepolitiken. Målet var att förbättra villkoren för civilsamhället som en central del av demokratin, där civilsamhällets betydelse för demokratin är utgångspunkten. I dialog med civilsamhället ska det ske genom att bland annat stärka förutsättningarna för det civila samhället att bidra till samhällsutvecklingen och välfärden både som röstbärare och opinionsbildare. Politiken för det civila samhället berör även villkoren för civilsamhället som utförare av välfärdstjänster. Politiken menar att civilsamhällets särart är en tillgång i sig och att regelverk och bidragssystem bör ge utrymme för olika relationer mellan det civila samhället och det offentliga (SOU 2016:13, s. 93-95).

Företrädare för det civila samhällets organisationer som bedriver socialt arbete upplever dock att det i praktiken inte görs tillräckligt från statligt håll för att ”underlätta för det civila samhällets organisationer att bedriva sin verksamhet, att utvecklas och att därigenom bidra till demokrati, välfärd, folkhälsa, gemenskap och social sammanhållning”. De efterfrågar tydligare politiska förslag för att kunna säkerställa/främja det mervärde SOU 2016:13 nämner (Sundén m.fl. 2017).

## 3 Teori

Uppsatsen kommer använda sig av teorin om det civila samhällets roll i organisering av välfärden för den första frågan samt teorin om bemötandets villkor för den andra frågan.

Den första frågans analysverktyg är idealtyper baserade på olika roller som det civilsamhällets organisationer kan anta i relation till det offentliga i välfärdssamhället. Den andra frågans analysverktyg är en modell som visar på att olika bemötandesammanhang leder till olika bemötande.

### 3.1 Idealtyper

Fyra idealtyper har utformats med bakgrund av SOU:n ”Frivilligt socialt arbete: Kartläggning och kunskapsöversikt”. Frivilligorganisationerna kan anta rollen som avantgarde, komplement, alternativ, ersättning eller kombinationer av dessa. Kortfattat innebär avantgarde att organisationen arrangerar social välfärd för nya grupper eller på nya sätt med förhoppning om att det offentliga ska ta efter, komplement att organisationen utför tjänster som det offentliga av olika anledningar inte gör. Alternativ innebär att organisationen bedriver liknande verksamhet som det offentliga och på något sätt konkurrerar. Ersättning innebär att organisationen syftar till att ersätta offentliga tjänster med sina egna (SOU 1993:82, s. 43-49).

En annan typografi som vi använt till kategoriserat av idealtyper presenteras i SOU 2016:13, ”Palett för ett stärkt civilsamhälle”. Den delar in civilsamhällets roller i röstbärare/opinionsbildare, utförare eller serviceproducent. Idealtypen röstbärare och opinionsbildare handlar om att utifrån medlemmars eller andra gruppers intressen ge en röst åt behov, värderingar och intressen, påtala missförhållanden, initiera förändringar och delta i det demokratiska samtalet till exempel genom att kritisera den offentliga maktutövningen. I rollen som utförare utför organisationen uppdrag finansierat med offentliga medel, till exempel för en tjänst som har blivit upphandlad som härbärge. Serviceproducent innebär att det civila samhället producerar service och tjänster till medlemmar eller annan målgrupp utan full ersättning från det offentliga (SOU 2016:13, s. 74-75).

Det finns likheter mellan de bägge ramverken. Till exempel mellan serviceproducent och ersättare. Se tabell 1.1 för tydlig kategorisering med förklaring.

Idealtyp/roll:	Förklaring:
Avantgarde	Rollen som pionjär med avsikt att det offentliga samvetet ska väckas. Agera föregångare i upptäckten av eftersatta grupper och av nya arbetsmetoder.
Komplement	Kompletterande verksamhet till det offentliga inom samma eller annat verksamhetsområde, eller genom en samhällsmoralisk normgivare.
Alternativ	Erbjuder ett alternativ till det offentliga men inom samma verksamhetsområde. Det råder ett konkurrensförhållande där organisationen kan vara huvudman.
Ersättning	Organisationen ersätter den offentliga verksamheten.
Röstbärare/opinionsbildare	Rollen ger röst åt de behov den grupp organisationen representerar har. Kan även agera påtryckare och kritisera den offentliga maktutövningen.
Utförare	Organisationen åtar sig uppdrag som är finansierade med offentliga medel och får full ersättning för det. Utgör en typ av alternativ.
Serviceproducent	Erbjuder tjänster och service till sina medlemmar eller andra grupper utan att få full ersättning för verksamheten från det offentliga.

Tabell 1.1 De olika idealtyperna med förklaring. Källa: SOU 1993:82, s. 44-46, SOU 2016:13, s. 74-75.

**Avantgarde.** När en organisation tar rollen som avantgarde ser den sin verksamhet som ett pionjärbete. Genom att agera föregångare i upptäckten av eftersatta grupper och i utvecklingen av nya metoder för arbetet är strävan att bli en förtrupp för sociala insatser. Intentionen är att det offentliga ska ta över arbetet när verksamheten och att samvetet hos det offentliga ska väckas (SOU 1993:82, s. 44).

**Komplement.** Rollen som komplement kan handla om att de inte har förutsättningar eller viljan för den typen av tjänst. En typ av komplement är att organisationen driver verksamhet inom samma områden som det offentliga för att de inte klarar av de aktuella behoven. Rollen som komplement kan också innebära att organisationen kan vara komplement i benämningen att de kompletterar med verksamhet som det offentliga inte har. Anledningen till det kan vara på grund av att det offentliga saknar vilja eller resurser eller av principiella skäl inte kan utföra det arbete som en frivillig organisation kan. I det senare avseendet fungerar då organisationen som en välfärdsförstärkare. En tredje variant av komplement som delvis går in i de andra beskrivningarna är att organisationen fungerar som en

samhällsmoralisk normgivare. Om de Meningen är att skapa folklig välfärdsopinion med höga krav på den offentliga sektorn då ifall organisationen som skapar solidaritet med människor i utsatta lägen skulle försvinna gör det tydligt att samhällsmoralen försämras (SOU 1993:82, s. 43-49).

**Alternativ.** Om organisationen antar rollen som alternativ innebär det att verksamheten avser samma verksamhetsområde som det offentliga men utgör ett alternativ till de offentliga myndigheterna. Detta innebär att det råder någon form av konkurrensförhållande där det finns en poäng med olika huvudmän inom ett verksamhetsområde då insatserna kan få olika karaktär. När en organisation tar rollen som alternativ är det vanligt att det offentliga finansierar verksamheten (SOU 1993:82, s. 44-45).

**Ersättning.** Till skillnad från rollen som alternativ innebär rollen som ersättning att organisationen ersätter den verksamhet som en myndighet kan ha. Denna roll är vanlig när det offentliga privatiserar sina verksamheter men är en ovanlig roll inom frivilligorganisationer. Den diskurs som råder bland frivilliga och idéburna organisationer är uppfattningen om alternativ men inte ersättning, vilket sätter sig emot denna typ av roll. Denna uppfattning grundar sig på det offentliga ansvar som finns och kan inte riskera att ersättas av en – eventuell – frivillig insats (SOU 1993:82, s. 45).

**Röstbärare/opinionsbildare.** I rollen som röstbärare och opinionsbildare är funktionen att ge röst åt de behoven den grupp organisationen representerar har. I rollen ingår även att kritisera den offentliga maktutövningen och att agera som påtryckare genom att påtala missförhållanden, initiera förändringar och delta i det demokratiska samtalet (SOU, 2016:13, s. 75).

**Utförare.** Som utförare åtar sig organisationen uppdrag som är finansierade med offentliga medel och får full ersättning för det. När det civila samhällets organisationer tar rollen som utförare bidrar de till att mångfalden av utförare i till exempel välfärden ökar. Hur väl anpassad politiken är för denna typ av roll är avgörande för de förutsättningar organisationerna har att anta denna roll (SOU, 2016:13, s. 75).

**Serviceproducent.** När en organisation agerar serviceproducent, innebär det att erbjuda tjänster och service till sina medlemmar eller andra grupper utan full ersättning för verksamheten från det offentliga (SOU 2016:13, s. 75).

## 3.2 Bemötande

SOU 2011:35 “Bättre insatser vid missbruk och beroende” har mot bakgrund av den forskning som redovisas i “Lindqvists nia – nio vägar att utveckla bemötandet

av personer med funktionshinder” skapat tre kategorier för bemötande. Den visar att bemötande sker och påverkas av faktorer på tre olika nivåer. På systemnivån är det lagar och regler som påverkar bemötandet av den enskilde som söker kontakt med myndigheter. På en verksamhetsnivå påverkar rutiner och traditioner vid olika vårdenheter bemötandet av den enskilde. På en individnivå möts den enskilde av personal/företrädare vars kunskap, attityder och beteende påverkar den enskildes upplevelse av bemötandet (SOU 2011:35, s. 791).

Professor Erik Blennberger gör en liknande uppdelning av bemötande i personbemötande, det bemötande som den enskilde medarbetaren har, respektive organisations- och verksamhetsbemötande, det vill säga det samlade personbemötandet från alla medarbetare inom en verksamhet samt hur lokalerna ser ut och hur lättillgänglig information är (Blennberger, 2013, s. 25-26).

Bemötandet uttrycker en attityd och ett förhållningssätt. Bemötandet är en handling eller en serie minihandlingar där en attityd och ett förhållningssätt visar sig. /.../ Det konstanta i vår bemötanderepertoar uttrycker en viss grundinställning till andra personer och till det uppdrag vi har i en bemötandesituation

Så definierar Erik Blennberger begreppet bemötande i sin bok ”Bemötandets etik” (2013, s. 12). Den behandlar bemötandet i socialt inriktat arbetsliv där den professionella aktören bemöter och där omsorgstagaren blir bemött. Det är mottagaren av bemötandet, omsorgstagaren som är huvudpersonen i bemötandesituationen.

Blennberger menar att även om det finns policy och värdegrundsdokument inom en verksamhet som kan ge viktiga påminnelser om vad bemötandet ska karakteriseras av så bestäms bemötandet i första hand av den grundinställning den professionella aktören har till andra personer. Denna grundinställning kan styras av faktorerna; förståelse för den enskildes rättigheter, humanitet eller solidaritet.

I andra hand påverkas av vilket bemötandesammanhang som råder, om bemötandesammanhanget är kontraktsbestämt eller expansivt. Det kontraktsbestämda bemötandesammanhanget innebär att det finns regler för vad den enskilde har rätt till och man inte kan få något mer än vad regelverket och resurserna tillåter. Dessa villkor för bemötandet råder ofta inom offentlig verksamhet, till exempel socialtjänsten. För de sociala frivilligorganisationerna, som vår undersökning fokuserar på, har bemötandet expansiva inslag, det vill säga att det finns en idépåverkan inom verksamheten där bemötandet handlar om att påverka den enskildes livsinställning och tänkande. I kontraktsbestämda situationer är den enskilde på många sätt maktlös medan i expansiva bemötandesammanhang är det snarare så att den enskilde har makten och valfriheten (Blennberger, 2013, s. 39, 42, 48).

I tredje hand påverkar den professionelles sociala responsivitet bemötandet. Det vill säga svarsbenägenheten inför en annan person, hur man svarar mot den stil huvudpersonen har. Kvaliteten på bemötandet prövas när den enskilde är ovänlig, föraktfull eller hotfull och det kan vara svårt att se till den enskildes rättigheter eller vägledas av humanitet eller solidaritet (Blennberger, 2013, s. 41).

Se tabell 1.2 för tydlig kategorisering med förklaring.

Bemötandesammanhang:	Förklaring:
Kontraktsbestämt	Regler på system- och verksamhetsnivå bestämmer vad den enskilde har rätt till. Den enskildes makt i sammanhanget är begränsad.
Expansivt	Sammanhanget grundas av en idépåverkan där bemötandet handlar om att påverka den enskildes livsinställning och tänkande. Den enskilde har makten och valfriheten.

Tabell 1.2 Bemötandesammanhang med förklaring. Källa: Blennberger, 2014, s. 39-48.



## 4 Metod och material

Vi har gjort en fallstudie av Diakoncentralen och dess verksamhet Café Ugglan i Lund. Fallstudien består av semistrukturerade intervjuer med diakoniföreståndaren, en diakon och en socialkurator samt med tre besökare på Café Ugglan.

### 4.1 Metodologiska överväganden

Risken att i intervjuer prata på ett sådant sätt att intervjupersonen korrigerar sina svar är överhängande. Det går inte med säkerhet säga att detta inte har skett. Samtidigt har samtalen varit långa och många aspekter av samma problem har lyfts. Vi har fått en stor förståelse för intervjupersonens livssituation. Vi anser att tillvägagångssättet passar denna typ av problematik för att komma åt ett underifrånperspektiv och komma individerna nära.

Våra intervjuer har varit av semistrukturerad karaktär. Det vill säga att vi har samtalat runt de ämnen vi är intresserade av snarare än att ha fasta frågor. Detta ger utrymme för att nya frågor uppkommer under intervjun. Innan intervjuerna har vi skrivit ner en del frågor som är relevanta. Frågorna varierar beroende på intervjupersonerna. Intervjuerna har i perioder utmynnats i informella konversationer men överlag haft en tydlig styrning från vårt håll med utgångspunkt i det på förhand fastlagda ämnet som några förberedda frågor ramar in. Vi kunde ha haft mer styrda frågor för att tydligare kunna svara på våra konkreta frågeställningar. Fördelen med öppnare struktur på intervjuerna kan vara att informanterna själva lyfter det som ligger närmast de först.

I genomförandet av intervjuerna har vi så långt det går försökt ha en okritisk attityd för att få tillgång till så mycket förståelse som möjligt. Exempelvis har vi för att skapa en välvillig och icke-hotande stämning i våra intervjuer ställt hurfrågor, snarare än varför-frågor. På så sätt har vi kunnat motverka upplevd polemik från intervjupersonerna (Yin, 2007, s. 117).

Under och efter intervjuerna har vi fört anteckningar över de viktiga aspekterna. I efterhand inser vi att det hade varit meningsfullt att spela in samtalen för att kunna redovisa och lättare kunna gå tillbaka till ursprungsmaterialet. Anteckningar har sina begränsningar till exempel risk för minnesluckor.

Under arbetets gång har vi ändrat fokus för uppsatsen från att undersöka Café Ugglan mer i relation till socialtjänsten än vad vi senare bestämt oss för att göra. Tidigare fokus färgar frågor och svar vilket ändå inte hindrar oss från att svara på de frågor vi valt.

## 4.2 Material

Vi har besökt Diakonicentralen och Café Ugglan vid två tillfällen. Vid det första tillfället genomförde vi en intervju med diakoniföreståndaren Mats Högselius över en bit mat. Vid det andra tillfället befann vi oss på platsen under fem timmar mellan morgonens servering till stängning efter lunch och genomförde intervjuer med tre besökare som lever missbruksproblematik. Under det andra besöket förde vi också kortare samtal med övrig personal, mestadels Nada Perlenberg, socialkurator samt Mats Jirefalk, diakon.

Personalen hjälpte oss att ta kontakt med några av besökarna för intervju. Dessa var inte bestämda i förväg men trots det kan det ha påverkat resultatet. Tendensen hos personalen att välja de personer som de vet har positiva saker att säga om Café Ugglan måste vi vara medvetna om. Samtidigt var vårt besök inte planerat tidigare än samma morgon och urvalet baserades främst på vilka personer som var tillgängliga just den dagen vi kom.

Vi intervjuade Besökare 1 och 2 samtidigt och Besökare 3 separat. Intervjupersonerna har levt länge med en missbruksproblematik. Besökare 1 är 65 år gammal och har haft ett amfetaminberoende i 45 år men är drogfri sedan fem år tillbaka. Hen har försörjt sig på att sälja droger samt genom lönearbete och har inte varit i kontakt med socialtjänsten för ens på senare år. Vid ett fåtal tillfällen har hen då sökt ekonomiskt bistånd och fått hjälp med boende.

Besökare 2 är 54 år gammal och har ett inte helt avslutat alkoholmissbruk. Hen bor på ett kollektivboende som hen fått via socialförvaltningen och har varit på tolvstegsbehandling vid ett tillfälle.

Besökare 3 är 55 år och började missbruka amfetamin vid 30 års-åldern men är drogfri sedan 9 år tillbaka. På grund av psykiska problem har hen sedan dess gått på tung psykofarmaka fram till för ett år sedan då hen slutat helt. Besökare 3 har varit på icke-medicinsk behandling på Narconon i 1 år och arbetsträning i 1 år på samma ställe.

# 5 Resultat och analys

## 5.1 Fråga 1

Vi kommer här undersöka och analysera hur Café Ugglan upplever sin roll i skapandet av välfärden för människor med missbruksproblematik utifrån idealtyper. Frågeställningen berör även den större frågan om vilken roll det civila samhällets organisationer har i välfärden för målgruppen. Vidare berörs också frågan om hur samhällets organisering för människor med missbruksproblematik ser ut.

### 5.1.1 Resultat/empiri

Utifrån intervjuerna med Diakon Mats Högselius, socialkurator Nada Perlenberg och diakon Mats Jirefalk framgår det att de upplever sig själva som en länk mellan besökarna på Café Ugglan och socialtjänsten. De upplever att länken behövs för att besökarna ska få den hjälp de har rätt till.

Myndigheterna är så otillgängliga och komplicerade för vissa individer att de behöver hjälp för att ens komma i kontakt med de och få hjälp. Nada Perlenberg beskriver att hon brukar hjälpa till med ifyllnad av blanketter, påminnelse om mötestider och ibland även att följa med till möten hos socialtjänsten. Hon beskriver att det vore fint om Café Ugglan kunde ägna sig mer åt det de är bra på, att erbjuda ett sammanhang, gemenskap och stöd framför att agera som en länk till det offentliga.

Diakon Mats Jirefalk beskriver: ”För många här är Ugglan ett andra hem och för vissa det enda hemmet”. Det säger något om den stora betydelse Ugglan har i sin roll för individernas välmående och välfärd. Diakon Mats Högselius berättar att Café Ugglan givit stöd och hjälp till personer med missbruksproblematik i 40 år. Diakonins uppgift är att hjälpa de mest utsatta människorna i samhället.

Mats Högselius menar att man måste se hela människan för att kunna nå långsiktig social hållbarhet och att det är ett problem när det gäller de insatser som det offentliga erbjuder. Café Ugglan säger själva att de har möjlighet att förebygga återfall på grund av det sammanhang och den personliga kontakt de erbjuder.

Det offentliga sitter på ekonomiska resurser som via socialtjänsten beviljar behandling på behandlingshem eller ekonomiskt bidrag och har byråkratin att

förhålla sig till. Det innebär också att de inte kan erbjuda ett sammanhang på det sätt som Café Ugglan kan och gör.

Mats Högselius menar att det saknas ett långsiktigt perspektiv hos det offentliga. Många besökare har varit på behandling flera gånger och behandlingarna är ofta mellan 4-6 månader. Mats Högselius berättar om många diskussioner han har haft med socialtjänsten då någon har behövt behandling på grund av återfall. Han beskriver att det finns en skepsis från socialtjänstens sida då de inte kan veta att behandling hjälper ifall personen ifråga har varit på behandling flera gånger tidigare. Högselius berättar om ett fall där den sista behandlingen befriat individen från hens missbruk.

Mats Jirefalk fortsätter att beskriva hur socialtjänsten ser på dessa människor som ett problem som bara slukar ekonomiska resurser, där resurserna som finns allt som oftast inte hjälper.

Högselius säger dock att organisationen av den offentliga verksamheten har blivit bättre. Förut var besökarna tvungna att gå till olika kontor beroende på om en skulle ta kontakt med bidragsavdelningen eller bostadsavdelningen. Nu finns alla kontor i samma byggnad, i kommunhuset Kristallen, och mötena brukar kunna samordnas så att olika handläggare kan träffas i följd. Högselius menar att bara det att träffa olika handläggare är en utmaning i sig. De tidigare villkoren var övermäktiga för en människa som inte kan ta hand om sig själv. Ju fler olika tidpunkter, personer och platser desto svårare blir det att ta del av den hjälp som finns.

En av de stödinsatser Diakonicentralen erbjuder är enklare sjukvård. En sjuksköterska finns på plats en gång i veckan och kan ta blodprov till exempel. Personalen beskriver att den möjligheten underlättar för besökarna enormt då många inte skulle ta sig till sjukhus eller vårdcentral annars.

### 5.1.2 Diskussion och analys

Här ska vi redovisa vad Café Ugglans svar innebär om vi använder idealtyperna baserat på olika roller som tabell 1.1 redovisar.

Café Ugglan upplever sin roll på flera sätt, som någon ting extra, som ett andra hem, som ett sammanhang och som en länk.

Som vi kommer att se har Café Ugglans verksamhet drag av flera idealtyper precis som många andra organisationer.

Det finns många likheter mellan de två kategoriseringarna, den från SOU 1993:82 och den från 2016:13. De kompletterar varandra genom sina beskrivningar när det gäller välfärdsarbete specifikt och finansieringsaspekten. Till exempel ligger ersättare och serviceproducent nära varandra, liksom alternativ och utförare.

Se tabell 2.1 för vilka idealtyper som passar bäst in på Ugglan.

Idealtyp/roll:	Förklaring:
Avantgarde	Café Ugglan agerar föregångare i upptäckten av eftersatta grupper och av nya arbetsmetoder.
Komplement	Kompletterande verksamhet till det offentliga inom annat verksamhetsområde samt inom samma, då sjukvård finns tillgänglig. Agerar som en samhällsmoralisk normgivare.
Alternativ	-
Ersättning	Café Ugglan ersätter inte den offentliga verksamheten men hjälper de att kunna göra sitt jobb genom att agera som länk.
Röstbärare/opinionsbildare	Café Ugglan ger röst åt de behoven den grupp organisationen representerar har. Kommunikationen och påtryckning sker till stor del gentemot socialtjänsten.
Utförare	-
Serviceproducent	Café Ugglan erbjuder tjänster och service till sina medlemmar eller andra grupper utan att få full ersättning för verksamheten från det offentliga. Sjukvården utförs volontärt, de andra tjänsterna med medel från Svenska Kyrkan.

Tabell 2.1 Inplacering av Café Ugglan i idealtyper.

Komplement är på många sätt den roll som Café Ugglan passar bäst in i. Rollen som komplement kan uttryckas på flera olika sätt, genom röstbärare eller opinionsbildare eller genom att erbjuda tjänster som det offentliga inte har möjlighet till, att erbjuda ett sammanhang till exempel. Ugglan erbjuder mjuka värden, som mellanmänniska relationer och tillit. Av det som framkommer i intervjuerna av Café Ugglans personal jobbar socialtjänsten inte med de mjuka värdena. Det är tydligt att det är därför Ugglan upplever att de själva behövs. De mjuka värdena har mycket stor betydelse för individen. Vi finner det intressant att det inte tydligare finns en handlingsplan hos det offentliga för att säkerställa individens tillgång av de mjuka värdena. Det går att argumentera för att de mjuka värdena utgör den psykologiska grunden för upplevd välfärd, en känsla av sammanhang, meningsfullhet och gemenskap. Välfärd kan tolkas som ett objektivet, subjektivt eller relativt mått på en persons välmående (Elmér 1994, 13-14).

Det är dock svårare att avgöra var gränsen till ersättning går. Att ta rollen som ersättning kan föregås av en avantgardisk intention. I texter om diakoni och välfärdstjänster hävdas att diakonins historiska roll i många fall varit avantgardistisk (Engel, 2006, s. 15). Samtidigt beskrivs ofta dagens diakoni framförallt som ett komplement till den offentliga sektorn av de som arbetar i diakonin (Fridolfsson, 2011, s. 87).

Det är tydligt att målgruppen skulle få det svårare ifall Café Ugglans verksamhet inte fanns. På det sättet utgör de ett komplement genom att vara en

samhällsmoralisk normgivare. Även om de inte sätter någon aktiv press på offentliga myndigheter har de mycket kontakt med socialtjänsten som är i behov deras insatser.

De avantgardiska dragen hos Café Ugglan utmärks genom hela grundidén för verksamheten, att agera föregångare i upptäckten av eftersatta grupper. Man kan även säga att de använder nya/andra metoder som innefattar mycket psykiskt stöd. Men det är inte intentionen att det offentliga ska ta över den bit som handlar om att erbjuda ett sammanhang. De avantgardiska intentionerna är inte utmärkande. Dock känner sig Café Ugglan mer låsta och tvungna i sitt uppdrag än vad de hade velat. Personalen på Café Ugglan ger uttryck för att det offentliga ska ta större ansvar för alla människors välfärd. Liknande inställningar hos diakoner och diakoniassistenter har framkommit även i andra studier om deras syn på sitt arbete (se ex. Alvarsson – Resare 2008 samt Karlsson 2014).

Denna kommunikation som Café Ugglan har med socialtjänsten å besökarnas vägnar är att axla rollen som rösbärare. En viktig roll som behövs för de som har svårt att föra sin talan eller göra sin röst hörd. Som Högselius sa känner personalen de individer personligen som socialtjänsten ska hjälpa vilket uppenbarligen spelar stor roll för om man får någon hjälp från myndigheterna.

Man kan säga att organisationen fungerar som en kompenserare för de områden som det offentliga inte klarar av eller inte kan hantera.

Café Ugglan utgör inte ett alternativ och därför inte en utförare i den bemärkelsen att de konkurrerar på en marknad med sina tjänster. Trots att Café Ugglan inte är utförare är det just bemötandet som är unikt för Café Ugglan, vilket kommer att utvecklas i fråga två. Bemötandet i sig är en typ av tjänst de utför, här kommer organisationen in på rollen som serviceproducent.

Under våra besök fick vi reda på att Diakonicentralen den senaste tiden öppnat en verksamhet på övervåningen för att hjälpa EU-migranter som har för avsikt att bosätta sig i Sverige med diverse saker som myndighetskontakt, ekonomiska bidrag och sjukvård. Detta kan ses som en indikation på organisationens förmåga att fånga upp nya utsatta grupper i samhället. Förmågan att vara snabbfotad är ett avantgardiskt drag.

## 5.2 Fråga 2

Hur upplever besökarna bemötandet på Café Ugglan? Det undrar vi för att vi vill undersöka vad bemötandet har för betydelse i välfärdsskapande insatser. Genom att undersöka det kan vi få ett grepp om huruvida en stärkt roll för Café Ugglan leder till en förbättring eller försämring för besökarna.

### 5.2.1 Lagen om bemötande

Med bakgrund av vad lagen menar att gott bemötande innebär vill vi veta hur besökarna upplever bemötandet på Café Ugglan.

I socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen framhålls vikten av ett gott bemötande. Enligt SoL, Socialtjänstlagen, ska verksamheten bygga på demokratins och solidaritetens grund och främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlika levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Verksamheten ska bygga på människors självbestämmande och integritet. En individuell plan ska upprättas när den enskilde behöver få sina behov tillgodosedda och ska i samförstånd med den enskilde planera vården och hjälpen (Riksdagen 2). Enligt HSL, Hälso- och Sjukvårdslagen, ska vården ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Kraven på en god vård innebär god kvalitet där patientens behov av trygghet i vård och behandling tillgodoses. Vården ska vara lättillgänglig och respektera patientens självbestämmande och integritet. Den ska främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen och tillgodose patientens behov av kontinuitet och säkerhet i vården (Riksdagen 3).

## 5.2.2 Resultat/empiri

Av besökarnas svar framkommer att bemötande är viktigt på olika sätt. För det första känner sig besökarna respekterade och förstådda, för det andra får besökarna stöd av andra i samma situation och från personalen och för det tredje erbjuder Café Ugglan en känsla av sammanhang, gemenskap och mening. De informanter vi pratat med jämförde gärna Café Ugglan med socialtjänsten i sina svar och därför kommer även diskussionen att analysera skillnaderna mellan de två aktörerna utifrån besökarnas svar.

**På vilket sätt blir besökarna respekterade och förstådda på Café Ugglan**  
Besökare 2 upplever att på Café Ugglan bli hen respekterad för den hen är och lyssnad på. Hen uttrycker en lättnad över möjligheten att få utlopp för sin frustration, att bli mottagen och förstådd i de känslor som tynger en. Hen upplever att personalen och besökarna på Café Ugglan är på samma sida. Besökare 2 beskriver sin frustration över socialtjänsten där hen upplever en känsla av att bli misstänkliggjord och inte lyssnad på. Hen resonerar kring att människosynen skiljer sig mycket mellan Café Ugglan och socialtjänsten och känner att socialtjänsten har mycket fördomar som gör det svårt att få sina behov och önskningar tagna på allvar. Det är på grund av misstron, menar Besökare 2, som det blir så svårt att få den hjälp en önskar.

Besökare 2 fortsätter att beskriva Café Ugglan som en motpol till socialtjänsten. Café Ugglan erbjuder acceptans och öppenhet när socialtjänsten vill ha kontroll och övervakning. Hen förklarar vidare att det senare skapar känslor av paranoia och att Café Ugglan då blir en fristad. Besökare 1 instämmer och känner sig också respekterad och accepterad: ”Här blir jag accepterad för den jag är. Personalen lär känna oss som är här”.

Besökare 2 och 3 beskriver att när socialtjänsten skapar en känsla av hopplöshet och maktlöshet på grund av väntetider och deras fulla mandat över

beslut om behandling och bostad är Café Ugglan en trygg plats där en blir mottagen med värme och kan få en stund av vila och ro i vardagen.

### **På vilket sätt får besökarna stöd och hjälp**

Både besökare 2 och 3 upplever 12-stegs behandlingen respektive behandling och arbetsträning på Narconon som mycket givande men perioden efter behandlingen som mycket svår. ”Man är deprimerad och livet suger när man blivit fri och ska leva utan berusningsmedel. Det är lätt att falla tillbaks”, beskriver Besökare 2. Hen beskriver att det inte bara är att gå från det ena till det andra om en upplever att en inte har någonting meningsfullt att återvända till. ”Det är därför folk åker ut och in på behandling för att de inte har någonting, det är härbärke eller gatan”, säger Besökare 2. Besökare 1 instämmer och menar att livet är ett helvete utan drogen men att Ugglan skapar en meningsfullhet när drogen inte finns där.

Besökare 2 förklarar att det enda som verkligen hjälper för att bli fri sitt missbruk är att man själv vill och att i den processen är Café Ugglan ett stort stöd. Hen förklarar att personalen på Café Ugglan känner och bekräftar hen samtidigt som de motiverar till förändring.

Den assistans som personalen hjälper besökarna med i kontakt med socialtjänsten är en av de viktigaste sakerna med Café Ugglan enligt Besökare 3. ”Café Ugglan har hjälpt mig jättemycket i kontakten med socialtjänsten”, säger Besökare 3 och fortsätter att beskriva sin frustration över de svårigheter som finns för att få den hjälp en önskar. ”Väntetider på 1-2 månader för behandling är jättesvårt när man inte vet hur morgondagen ser ut. Jag höll på att ta livet av mig för att jag var så desperat”. Hen beskriver att Café Ugglan har pushat på och kommunicerat å hens vägnar med socialtjänsten och menar att Café Ugglan har givit en plats av ro och tröst, någonstans att landa när desperationen och stressen varit som störst.

### **På vilket sätt upplever besökarna en känsla av sammanhang och gemenskap**

Det är som sagt efter att en kommit ut från behandling som samtliga intervjuade besökare beskriver att Café Ugglan är enormt viktig. Café Ugglan erbjuder en plats att vara som känns meningsfull.

Besökare 1 uttrycker att det finns en personlig kontakt mellan personal och besökare och att det är en stor trygghet. Hen fortsätter beskriva sin familjesituation som svår där missbruket skadat de privata relationerna. Café Ugglan gör så att en trots sitt missbruk slipper vara ensam.

Besökare 3 menar att när andra sviker finns alltid Café Ugglan att komma till. Hen pratar om en känsla av svek både från socialtjänsten och familj och menar att utan Café Ugglan hade hen inte haft någonting av vad gemenskap innebär. Hen menar att Café Ugglan har varit en räddning efter behandlingen ”Här är jag välkommen för den jag är”, menar hen. Besökare 3 pratar om betydelsen av att bli förstörd av andra besökare på Café Ugglan som har varit med om liknade saker. Det är många vars familjer är splittrade och som både svikit och blivit svikna men på Café Ugglan råder en förlåtande stämning, menar hen.



Besökare 1 lyfter även fram Café Ugglan som ett socialt sammanhang. ”Här får man en stund av gemenskap. Jag kan prata med andra och vi äter tillsammans, umgås”.

Samtliga besökare vi intervjuat upplever att Café Ugglan möjliggör att äga en känsla av sammanhang och gemenskap. Café Ugglan utgör ett stöd den svåra tiden efter att man börjat bryta sina destruktiva mönster. Utöver gudstjänster, gruppterapi och vårdcentralens mottagning lyfter samtliga besökare sammanhanget som det mest betydelsefulla stödet. Känslan av gemenskap som kommer av att ha en plats att vara där en blir sedd av personalen och känner stöd från andra som har varit i liknande situation.

### 5.2.3 Diskussion och analys

Vi ska här analysera bemötandet på Café Ugglan genom att undersöka vilket bemötandesammanhang som råder. Vi använder en analysmodell baserad på Erik Blennbergers teori om bemötandesammanhang. Ett bemötandesammanhang kan vara kontraktsbestämt vilket innebär att regler på system- och verksamhetsnivå påverkar personbemötandet. Ett bemötandesammanhang kan också vara expansivt vilket innebär att det finns få regler på system- och verksamhetsnivå vilket skapar större frihet för mottagaren i bemötandesituationen.

Se tabell 2.2 för placering av Café Ugglan i bemötandesammanhang.

Bemötandesammanhang:	Förklaring:
Kontraktsbestämt	De få reglerna på system- och verksamhetsnivå påverkar personbemötandet i väldigt låg grad.
Expansivt	Café Ugglans bemötandesammanhang grundas på en idépåverkan där bemötandet handlar om att påverka den enskildes livsinställning och tänkande. De vill förse besökarna med trygghet och finnas där. Den enskilde har makten och valfriheten i hur denne ska ta emot resurserna och till vilken utsträckning be om hjälp.

Tabell 2.2 Inplacering av Café Ugglan i bemötandesammanhang

Det Besökare 2 pratade om vad gäller fördomar och människosyn relaterar vi till Café Ugglans grundinställning som avgörs mycket av en hållning av humanitet och solidaritet. Det vill säga att besökarna ses som medmänniskor och att personalen känner och inser sin samhörighet med besökarna (Blennberger, 2013, s. 52). Utöver det beskriver erfor vi ett födelsedagsfirande av en av besökarna under vårt besök på Café Ugglan. Hen lös upp i det annars sargade uttrycket. Det var en solidarisk handling som färgades av allas lika värde.

I och med att bemötandet på Café Ugglan inte påverkas särskilt strikt på en system- och verksamhetsnivå ger det en friare och expansiv bemötande situation som inte är möjlig på samma sätt inom socialförvaltningen. Det expansiva bemötandesammanhanget tillåter huvudpersonen att styra över situationen (Blennberger, 2013, s. 48). Det är besökarna som bestämmer vad de vill ha hjälp med. Den funktion som innebär en länk till socialtjänsten är viktig för besökarna.

Den ojämlika bemötandesituationen på socialtjänsten kan förklaras med att socialsekreterarens bemötande styrs mycket på system- och verksamhetsnivå, alltså av lagar och regler samt traditioner och rutiner (SOU 2011:35, s. 791). Det vill säga det finns regler för vad den enskilde har rätt och inte har rätt till. På många sätt är den enskilde därför maktlös (Blennberger, 2013, s. 40, 48) trots sitt beroende av socialförvaltningens tjänster. Detta kan förklara intervjupersonernas känsla av att bli misstänkliggjorda och inte lyssnade på.

Denna funktion som frivilligorganisationen fyller har beskrivits i många andra fallstudier från den utsattes perspektiv, bland annat i ”Mikelsgårdens betydelse för de hemlösa” (Hansson – Axelsson, 2014) och i studien “Stadsmissionen i Malmös verksamhet för de hemlösa - vilken roll Stadsmissionen i Malmö har i samhället” (Blunk – Lindgren, 2006). De har som gemensamt resultat att sociala frivilligorganisationer fungerar som en fristad där den socialt utsatta är välkommen oavsett tillstånd.

En faktor som påverkar den värdering som bemötandet uttrycker till mottagaren är sättet att påverka och förändra. Vilket är syftet för sociala frivilligorganisationer då de vill förbättra välfärden för dessa människor (SOU 1993:82, s. 61). Man kan påverka för att ge den man bemöter större autonomi och frihet, bättre och friare liv (Blennberger, 2013, s. 94) vilket är precis det Café Ugglan gör genom att hjälpa till med att erbjuda en känsla av meningsfullhet, ett sammanhang, positiv respons, myndighetskontakter, hygien och mat.

Precis som besökarna beskriver krockar besökarnas livssituation med väntetiderna och handläggartiderna på socialtjänsten. Dessa väntetider utformar bemötandet på en system- och verksamhetsnivå. Verksamhetens utformning med en väntetid på 4-6 månader på behandling eller en handläggartid på 3-4 veckor speglar inte den enskildes livsstil och behov alla gånger då livssituationen är så pass utsatt och förändras från dag till dag.

De ramar en socialhandläggare måste förhålla sig till kan skapa konflikt/motsättning i mötet med den enskilde. På verksamhetsnivån påverkar rutiner som handläggningstid och traditioner handläggarens arbete som i sin tur påverkar bemötandet av den enskilde.

Förmågan till den professionella aktörens sociala responsivitet, det vill säga svarsbenägenhet, har stor betydelse för upplevelsen av bemötandet. I och med att bemötandet på Café Ugglan inte påverkas särskilt mycket på en system- och verksamhetsnivå skapar det färre möjligheter för spänningar och konflikt mellan besökare och personal än om bemötandesammanhanget är kontraktsbestämt. Precis som besökarna beskriver att deras makt över bemötandesituationen är mycket begränsad på socialtjänsten så kan den professionella aktören besvara ett agerande hos den enskilde med viss reservation. Detta kan vara nödvändigt till exempel när en person söker ekonomiskt bistånd och handläggaren agerar med

viss reservation på grund av att detta måste prövas utifrån vissa kriterier. Även om uttrycket av reservationen är menat med välvilja kan det sammantagna intrycket hos den enskilde vara ett visst motstånd och ge utrymme för missförstånd (Blennberger, 2013, s. 59).

En viktig skillnad mellan Café Ugglan och socialtjänsten är just de organisatoriska förutsättningarna. Café Ugglan är en organisation inom det civila samhället och socialtjänsten är en myndighet som lyder under byråkratin. Precis som myndigheterna inte har de organisatoriska förutsättningarna att erbjuda en mötesplats har Café Ugglan inte de stora ekonomiska resurser som socialtjänsten har, som måste disponeras noga. Det kräver någon form av kontroll som i sin tur påverkar bemötandesituationen. Det offentliga har dock det lagstadgade ansvaret över alla människors välfärd. Ändå finner vi att bemötandet som är utmärkande för Café Ugglan är av stor vikt. Vi kan se att olika roller leder till olika bemötande.

## 6 Slutsats

Vi ska här redovisa de viktigaste slutsatserna från fråga 1 och 2 i analysen.

Vi kan konstatera att den idealtyp som bäst passar in på den sociala frivilligorganisationen och diakonicentralens öppna verksamhet Café Ugglan är den kompletterande rollen till det offentliga. Rollen tar Café Ugglan genom serviceproducerande tjänster av både psykisk och fysisk karaktär riktat till besökarna, människor med missbruksproblematik. Den röstbärande rollen är även tydlig främst i det att Café Ugglan fungerar som en länk mellan besökarna och socialtjänsten. Denna roll går att problematisera då det tar tid från Café Ugglan att ägna sig åt det de verkligen är bra på, att vara den mötesplats de är ämnade till.

Bemötandet på Café Ugglan möjliggör enligt besökarna, att bli respekterad och förstådd, att få stöd från personalen och av andra i samma situation och en känsla av sammanhang, gemenskap och mening. Det är bemötandesammanhanget som till stor del avgör bemötandet. Bemötandesammanhanget på Café Ugglan är expansivt vilket innebär att det finns få regler på system- och verksamhetsnivå att förhålla sig till. Det gör det lättare att ha ett jämlikt möte. Det är även besökaren som styr och bestämmer vad denne vill ha hjälp med/stöd för. Bemötandet på Café Ugglan genomsyras av solidaritet och humanitet. Café Ugglan utgör en tydlig välfärdsförstärkare för besökarna. Det går även att konstatera att olika aktörer har olika organisatoriska förutsättningar för bemötande. Vi kan dessutom konstatera att en stärkt roll för Café Ugglan, i den roll de har nu, skulle leda till en förbättring för besökarna.

Det går tydligt att se att olika roller leder till olika bemötande. Vi kan dra slutsatser kring den roll Café Ugglan har i välfärdsskapandet för besökarna just där. De har stor betydelse för de mänskliga värdena att bli sedd, känna sammanhang och gemenskap som skapar meningsfullhet på grund av att de har möjligheten att erbjuda ett annat bemötande än myndigheter. Fallstudien ger ett exempel och stöd för det mervärde det civila samhällets organisationer kan ha för olika grupper just på grund av möjligheten de har att erbjuda ett annat bemötande, som den senaste folkrörelseundersökningen SOU 2016:13 ”Palett för ett stärkt civilsamhälle” konstaterar. Vårt resultat stöds även som nämnts av tidigare fallstudier till exempel ”Mikelsgårdens betydelse för de hemlösa” (Hansson - Axelsson, 2014) och ”Stadsmissionen i Malmös verksamhet för de hemlösa - vilken roll Stadsmissionen i Malmö har i samhället” (Blunk - Lindgren, 2006) som visar på den betydelse det har för en socialt utsatt människa att vara välkommen oavsett tillstånd. Tillsammans med annan forskning går det därför att konstatera att idéburna/frivilliga organisationer av liknande karaktär som Café Ugglan, utgör en stor betydelse för människor med missbruksproblematik.

Vi har bidragit med att undersöka hur bemötandets villkor och betydelse utgör ett mervärde för det civila samhällets organisationer. Vi har genom vår fallstudie

på Café Ugglan kunnat konstatera att bemötande har stor betydelse för välfärdsskapande insatser och till viss del kunnat konstatera att olika typer av bemötande påverkar välfärden.

Vad gäller den bredare frågan hur samhällets organisering för människor med missbruksproblematik ser ut så är vårt bidrag fallstudien på Café Ugglan. Den roll Café Ugglan tar, baserat på det kyrkliga uppdraget att finnas till för de mest utsatta i samhället, varierar beroende hur det offentliga hanterar sitt ansvar rörande utsattheten bland målgruppen. Vi kan dock inte säga något generaliserande om hur samhällets organisering av välfärden för människor med missbruksproblematik ser ut.

De organisatoriska förutsättningarna gör att det civila samhällets organisationer behöver stöd för att stärkas och för att kunna underlättas i sitt arbete.

## 7 Avslutande diskussion

Om Café Ugglans roll skulle må bra av att stärkas för besökarna är frågan hur det offentliga kan underlätta för Café Ugglan i sin roll. Det är möjligt att det offentliga kan underlätta mer för Café Ugglan som upplever en pressad situation då det offentliga samtidigt har stor nytta av organisationen som fångar upp en utsatt grupp.

Vidare kan man fråga sig när en aktör tar en annan aktörs ansvar. Hur mycket energi ska Café Ugglan lägga på att vara en länk till andra myndigheter och hjälpa dem i deras arbete? Det tar tid och energi ifrån att vara den mötesplatsen de har förutsättningar för och är ämnade till att vara.

Man kan också fråga sig vilken roll som bör stärkas för Café Ugglan i samhällets organisering av välfärden för människor med missbruksproblematik. Kanske skulle det vara fördelaktigt för besökarna på Café Ugglan att organisationen stärkte sin roll på något annat område. Det meningsskapande Café Ugglan utgör kan ha en viktig del i preventiva insatser där den förebyggande rollen skulle kunna förstärkas på olika sätt. Det vi har tyckt oss se är ett behov av ett starkare och tydligare förebyggande arbete. Det offentliga skulle kunna se till att stärka och utveckla den rollen hos Café Ugglan genom samverkan. Snarare än återfallsprevention sysslar Café Ugglan med krishjälp i dagsläget.

Det går även att ifrågasätta hur det offentliga fördelar sina resurser samt vad kostnadseffektivitet egentligen innebär. Vi tycker oss kunna se en åtskillnad mellan Café Ugglans och det offentligas uppfattning om vad effektivitet innebär. Denna åtskillnad skulle kunna undersökas mer. Diakon Mats Högselius poängterar vikten av att se hela människan medan det offentliga har en historia med fokus på kostnadskontroll och att sänka kostnaderna, ”kostnadseffektivisera”. Högselius lägger stor vikt vid de mjuka värdena för att uppnå långsiktig social hållbarhet. De långsiktiga och kortsiktiga investeringarna från det offentliga skulle kunna ses över för att verkligen kunna få ett grepp om vad effektivitet innebär. Långsiktig social hållbarhet innebär också lägre ekonomiska kostnader för det offentliga.

Byråkratins villkor är att beslut kommer uppifrån och ner. Myndighetsutövningen styrs av byråkratin därför är myndigheterna längre ifrån det problem de har ansvar för att lösa jämfört med vad civilsamhällets organisationer är, som organiserat sig på grund av att täcka ett problemområde de har identifierat. Förutom att det civilsamhällets organisationer, på grund av sina organisatoriska, utgör ett mervärde sitter de även på kunskap som andra aktörer som har med målgruppen att göra, till exempel socialtjänsten, skulle kunna ha nytta av för att kunna ta sitt lagstadgade ansvar.

Frågan är just vilka sätt det finns för det offentliga att ta tillvara på det mervärde det civila samhällets organisationer utgör, för att kunna säkerställa välfärden för utsatta människor. Detta är en fråga för fortsatt forskning.

Den analysmodell vi har använt om idealtyper är utformad i relation till det offentliga. Där blir Café Ugglan ett komplement. Men för besökarna är Café Ugglan långt mer än ett komplement. Organisationen kan sägas bidra till själva fundamentet av meningsfullhet. Café Ugglan är alltså ett komplement till det offentliga men mer inte ett komplement för besökarna. Därför skulle det vara intressant att utforma en analysmodell som utgår ifrån besökarnas verklighet.

## 8 Referenser

- Alvarsson, Helen - Johanna Resare, 2008. *Diakoni - ett komplement i välfärdssamhället? En intervjustudie med församlingsdiakoner* [Elektronisk]. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:25123/FULLTEXT01.pdf>. Hämtdatum: 2015-12-28.
- Blennerger, Erik, 2013. *Bemötandets etik*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Blunk, Björn - Ida Lindgren, 2006. "Stadsmissionen i Malmös verksamhet för de hemlösa - vilken roll Stadsmissionen i Malmö har i samhället". Malmö Högskola: Hälsa och samhälle.
- Engel, Charlotte, 2006. *Svenska kyrkans sociala arbete - för vem och varför?: En religionssociologisk studie av ett diakonalt dilemma* [Elektronisk]. <http://esh.diva-portal.org/smash/get/diva2:356786/FULLTEXT01.pdf>. Hämtdatum: 2015-12-21.
- Elmér, Åke, 1994. *Svensk socialpolitik*. Stockholm: Liber utbildning.
- Folkhälsomyndigheten, 2013. *Drogrelaterad dödlighet i Sverige och dess regioner* [Elektronisk]. <http://www.folkhalsomyndigheten.se/documents/livsvillkor-levnadsvanor/andts/narkotika/skadeverkningar/dodlighet/Dodsorsaksregistret-drogrelaterad-dodlighet%202013.pdf>. Hämtdatum: 2015-12-10.
- Fridolfsson, Charlotte, 2011. *Trosbaserade organisationer och den svenska välfärden* [Elektronisk]. <http://www.oru.se/PageFiles/35899/Fridolfsson.pdf>. Hämtdatum: 2015-12-20.
- Karlsson, Sara, 2014. *Diakoni och välfärd - en kvantitativ studie av ekonomiskt stöd inom Svenska kyrkan* [Elektronisk]. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:730567/FULLTEXT01.pdf>. Hämtdatum: 2015-12-28.
- Kyrkoordningen, 2016. *Kyrkoordning för Svenska kyrkan* [elektronisk]. <https://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=1352909>. Hämtdatum: 2016-01-02.
- Lundström, Tommy – Filip Wijkström, 2012. "Från röst till service: Vad hände sedan?" i *Civilsamhället i samhällskontraktet*, Filip Wijkström red. Stockholm: European Civil Society press, s. 245-287.
- Lundström, Tommy – Lars Svedberg, 2003. "The Voluntary Sector in a Social Democratic Welfare State –The Case of Sweden", *Journal of Social Policy*, volym 32, nummer 02, s. 217-238.
- Nordfeldt, Marie, 1999. "Hemlöshet i välfärdsstaten: En studie av relationerna mellan socialtjänst och frivilligorganisationer - i Stockholm och Göteborg" Uppsala: Uppsala universitet.
- Riksdagen 1, Svensk författningssamling, 1974. *Regeringsformen (1974:152)*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.riksdagen.se/sv/Dokument->



- [Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Kungorelse-1974152-om-beslu\\_sfs-1974-152/](#) . Hämtdatum: 2015-12-18.
- Riksdagen 2, Svensk författningssamling, 2001. *Socialtjänstlagen (2001:453)*. [Elektronisk] Tillgänglig: [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453/?bet=2001:453#K5](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/?bet=2001:453#K5). Hämtdatum: 2015-12-11.
- Riksdagen 3, Svensk författningssamling, 1982. *Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)*[Elektronisk] Tillgänglig: [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Halso--och-sjukvardslag-1982\\_sfs-1982-763/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Halso--och-sjukvardslag-1982_sfs-1982-763/) . Hämtdatum: 2015-12-18.
- Rosengren, Annette, 2000. "Istället för bostad - om hemlösa kvinnors vardag i Stockholm", i Swärd, H - Runqvist, W *Hemlöshet en antologi - om olika perspektiv och förklaringsmodeller*. Stockholm: Carlsson, s. 251 – 282.
- Socialstyrelsen, 2010. *Öppna jämförelser inom missbruks- och beroendområdet* [Elektronisk]. <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/17781/2009-10-113.pdf>. Hämtdatum: 2015-12-19.
- SOU 1993:82 "Frivilligt socialt arbete - kartläggning och kunskapsöversikt". Rapport av Socialtjänstkommittén. Stockholm.
- SOU 2001:95 "Att motverka hemlöshet. En sammanhållen strategi för samhället". Stockholm.
- SOU 2011:35 "Bättre insatser vid missbruk och beroende". Slutbetänkande av missbrukskommittén. Stockholm.
- SOU 2016:13 "Palett för ett stärkt civilsamhälle". Betänkande av utredningen för att stärkt civilsamhälle. Stockholm.
- Sundén, David – m.fl., 2017. "Sluta se på ideella föreningar som företag", *Dagens samhälle*, debattartikel. 2017-02-28.
- Hansson, Sandra – Kristin Axelsson, 2014. "Mikelsgårdens betydelse för de hemlösa". Uppsala Universitet: Sociologiska institutionen.
- Yin, Robert, 2007. *Fallstudier: design och genomförande*. Malmö: Liber AB.