



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# **Att använda dem för att det är lite sexigt och hippt**

**En kvalitativ undersökning om socialsekreterares uppfattning  
om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen**

Sara Carlsson & Emelie Larsen

Kandidatuppsats SOPA63  
VT 2018  
Handledare: Rikard Eriksson

# Abstract

Authors: Sara Carlsson & Emelie Larsen

Title: "Att använda dem för att det är lite sexigt och hippt"

En kvalitativ undersökning om socialsekreterares uppfattning om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen

Supervisor: Rikard Eriksson

Assessor: Lars Harrysson

Service user involvement has become an important part of social work in Sweden. Social services in Helsingborg has taken a step further in involving service users by including them in the recruitment process of some of their own staff members. Few studies regarding this particular phenomenon has been found thus the need of exploring it further. The aim of this thesis is to explore social workers opinion on the matter in hope to broaden knowledge regarding the phenomena. A qualitative analysis has been deducted through semi-structured interviews aiming to gather the needed empiricism. Results shows that though the common opinion on the involvement is that it empowers and serve as recognition for the individual, social workers attitudes were divided concerning such involvement. Those in favour argued that such involvement contributes both to the individual and to the organisation allowing better relationships between them in the future. Those against, argued that resources should be distributed on involving service users to form policies within the organisation to help other users instead. However, a common hope among social workers is for the involvement not to be symbolic or for it to co-optate users leading them to distrust the organisation. To forward the involvement further social workers advice organisations to be more informative about the aim of involving service users in order to have all parties concerned on board, and further to create a sustainable routine for the occurrence of such involvement.

Keywords: User involvement; brukarmedverkan; recruitment; rekryteringsprocess; co-optation; tokenism

## Förord

Vi vill tacka Helsingborgs socialförvaltning som ödmjukt tagit emot oss och gett oss möjligheten att få en inblick i deras arbete med brukarmedverkan. Vi vill även tacka utvecklarna Anne Eskilsson och Leif Redestig för deras hjälp med information och vidare kontakter inom förvaltningen. Vidare vill vi även tacka forskaren Arne Kristiansen för inspirationen som hans forskning gett oss samt för att han tagit sig tiden till att träffa oss. Vår handledare Rikard Eriksson har varit till stor hjälp under processens gång och därmed vill vi även tacka honom. Ett extra stort tack vill vi ge alla socialsekreterare som har tagit sig tiden till att medverka i vår studie och på så sätt bidragit till forskningen inom området. Vi vill även tacka våra partners för att de har stöttat oss och gett synpunkter på vårt arbete. Slutligen vill vi tacka varandra för ett bra samarbete, roliga stunder ihop och för att vi hela tiden peppat varandra. Utan ovan nämnda hade inte vårt arbete varit möjligt, ett stort tack till er alla!

# Innehållsförteckning

<b>1. Introduktion</b> .....	<b>1</b>
1.1 Inledning.....	1
1.2 Bakgrund.....	1
1.4 Syfte & frågeställningar.....	3
<b>2. Metod</b> .....	<b>4</b>
2.1 Förarbete.....	4
2.2 Metodövervägande och design.....	4
2.3 Urval.....	5
2.4 Intervjuguide och genomförande.....	6
2.5 Transkribering.....	7
2.6 Bearbetning och kategorisering.....	8
2.7 Tillförlitlighet och äkthet.....	8
2.8 Etiska överväganden.....	10
2.9 Arbetsfördelning.....	11
<b>3. Kunskapsläge och teori</b> .....	<b>11</b>
3.1 Insamling av forskning.....	11
3.2 Kunskapsläge.....	12
3.2.1 Brukarmedverkan.....	12
3.2.2 Främjande av brukarmedverkan.....	14
3.2.3 Praktikerns roll i brukarmedverkan.....	17
3.3 Teori.....	18
3.3.1 Tokenism.....	18
3.3.2 Empowerment.....	18
3.3.3 Co-optation.....	19
<b>4. Resultat</b> .....	<b>20</b>
4.1 Socialsekreterares inställning till brukarmedverkan i rekryteringsprocessen.....	20
4.2 Effekter för brukaren.....	22
4.3 Effekter för organisationen.....	24
4.4 Främjande för brukarmedverkan i rekryteringsprocessen.....	26
<b>5. Diskussion</b> .....	<b>29</b>
5.1 Metoddiskussion.....	29
5.2 Resultatdiskussion.....	30
5.2.1 Brukarmedverkan ur socialsekreterares perspektiv.....	30
5.2.2 Brukarmedverkan som empowerment, tokenism och co-optation.....	31
5.2.3 Brukarmedverkan, ett område för förbättring.....	34
<b>6. Konklusion</b> .....	<b>35</b>
<b>7. Referenslista</b> .....	<b>37</b>
<b>Bilaga</b> .....	<b>40</b>

# 1. Introduktion

## 1.1 Inledning

Vår kunskapskälla är våra klienter, personer med erfarenhet av vår verksamhet, brukarorganisationer och våra medarbetare. Vi behöver utveckla former för samskapande med dem i alla led, med hjälp av deras kunskap kan vi bygga upp ett lärande och ett långsiktigt arbete mot bättre kvalitet och innehåll i våra tjänster (Åbinger 2016).

Så lyder socialförvaltningens avsiktsförklaring i Helsingborg. Det som är intressant med deras avsiktsförklaring är att den poängterar ut betydelsen av brukarmedverkan som kunskapskälla. Synen på att det är en viktig kunskapskälla har fått större kraft sedan flera år tillbaka. Under de senaste decennierna har forskare och praktiker arbetat med att öka brukarmedverkan i människobehandlande organisationer då det anses bidra positivt till alla inblandade (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017). Socialstyrelsen i Sverige uppmuntrar därför förvaltningar att anamma detta och arbeta med utvecklingsarbete som ger mer utrymme för brukaren för att effektivisera människobehandlande organisationer (Kristiansen & Knutagård 2018). Under försommaren 2017 tog Helsingborgs socialförvaltning ett nytt steg i arbetet och började involvera brukare i rekryteringsprocessen av personal (Kristiansen 2017). Intresset för medverkan finns utifrån att det är ett nytt koncept som behöver forskas om, därför kommer arbetet handla om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen.

## 1.2 Bakgrund

Den evidensbaserade praktiken innefattar bland annat kunskapen om brukares erfarenheter och begränsningar (Socialstyrelsen 2012). Begreppen brukarinflytande, brukarmedverkan och delaktighet används för att beskriva när brukaren kan påverka eller ta del av beslut.

Brukarinflytande innefattar när personen kan påverka utformningen av insatsen eller är delaktig på något sätt i beslut vars konsekvenser kommer påverka det egna livet (Socialstyrelsen 2012). Begreppet brukarmedverkan handlar däremot om när personen på något sätt får medverka eller vara delaktig i en process, oavsett vad den leder till. Därmed skiljer sig begreppen åt genom att brukarinflytande förutsätter att medverkan påverkar processen och brukaren, vilket det inte behöver göra i brukarmedverkan (Socialstyrelsen

2012). I vår studie kommer begreppet brukarmedverkan användas genomgående, utom när det är mer relevant med innebörden av brukarinflytande. Syftet med brukarmedverkan är att öka effektiviteten, kvaliteten, återhämtning, demokratisering och maktutjämning. Därmed gynnas både brukaren och de andra parterna (Eriksson 2015). Mottagligheten för insatsen kan även öka genom att människobehandlande organisationer tar del av deras åsikter (Eriksson 2015). Arne Kristiansen och Marcus Knutagård (2018) menar att involvering av brukaren i det sociala arbetet ökar effektiviteten både på individ- och organisationsnivå.

Sverige har ingen lagstiftning som reglerar brukarinflytande och brukarmedverkan, men Socialstyrelsen har publicerat flera rekommendationer och vägledningar för att utveckla arbetet. Socialstyrelsen har syftat på att påverka socialtjänsten till att leda en evidensbaserad praktik där brukarperspektivet ingår (Kristiansen och Knutagård 2018). Därmed har det fått en större och mer central roll i det sociala arbetet i Sverige och överensstämmer även med den människosyn som idag ska vara vägledande i arbetet med människor (Eriksson 2015).

För att implementera samskapande och tillitsskapande verksamheter i samarbete mellan brukare och socialarbetare har Helsingborgs socialförvaltning olika utvecklingsarbeten (Kristiansen & Knutagård 2018). Enligt Kristiansen och Knutagård (2018) samarbetar socialförvaltningen med brukare i flera projekt. Förvaltningen har inspirerats av tjänstelogiken som betonar samskapande och även organisationsforskningen som visar att det ökar effektiviteten i organisationen (Kristiansen och Knutagård 2018). Åbinger (2016) skriver om en ny strategi inom brukarmedverkan som presenteras ovan i syfte att utveckla verksamheten, nämligen att involvera brukare i rekryteringsprocessen. Kristiansen (2017) beskriver att brukare har inflytande i rekryteringen av personal inom LSS och ideella organisationer, men att det inte finns några exempel på socialförvaltningar som har brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Genom att använda brukarmedverkan i rekryteringsprocessen kan det bidra till att förvaltningar utvecklar och förbättrar strategier för att rekrytera personal som värderar brukarperspektiv och samskapande (Kristiansen 2017). Ett försök att involvera representanter från brukarorganisationer i rekryteringen skedde i ett pilotprojekt under försommaren 2017, när en ny verksamhetschef inom Helsingborgs socialförvaltning skulle rekryteras. Pilotprojektet gav bra resultat (Kristiansen 2017) och sedan dess har Socialförvaltningen i Helsingborg involverat brukare i rekryteringsprocessen av socialsekreterare. Trots att pilotprojektet gav bra resultat redovisar Kristiansen (2017) en tydlig skillnad mellan synen som cheferna och fackliga företrädare har på projektet. Resultatet

visar att cheferna är positiva för medverkan utifrån tjänstelogiken medan de fackliga företrädarna är kritiska (Kristiansen 2017).

Utifrån att personalen som rekryteras inom socialförvaltningen ska ta avgörande beslut för brukaren är det en viktig och spännande aspekt att Helsingborg även låter brukare medverka i denna process. Brukarmedverkan kan inte enbart förstås som ett positivt koncept utan det är komplext och förståelsen är nära bunden till socialarbetaren, akademien och brukarna själva (Schön 2016a). Socialsekreterarna är organisationens ansikte utåt och även brukarnas koppling till förvaltningen. Deras attityder är även betydelsefulla för främjande av brukarmedverkan (Eriksson 2015; Heule, Knutagård & Kristiansen 2017; Rise & Steinsbekk 2016). För att öka förståelsen fokuserar därför studien på att belysa socialsekreterares uppfattningar om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Idag finns det ingen forskning kring socialsekreterares uppfattningar trots att det är ett viktigt perspektiv att studera. Studien presenterar socialsekreterarnas bild och reflektioner kring det nya konceptet med förhoppningen om att fylla en lucka som är viktigt om medverkan skall bli en standard för förvaltningar att implementera.

## 1.4 Syfte & frågeställningar

Syftet är att undersöka socialsekreterares uppfattning om brukarmedverkan i rekryteringsprocesser inom socialförvaltningen.

Ambitionen är att besvara följande frågeställningar:

- Vilka attityder har socialsekreterare till brukarmedverkan i rekryteringsprocessen?
- Vilka konsekvenser anser socialsekreterarna att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen skapar?
- Vilka faktorer anser socialsekreterarna behöver förbättras för att främja brukarmedverkan i rekryteringsprocessen?

## 2. Metod

### 2.1 Förarbete

Innan studien genomfördes ansåg vi att det var viktigt att ta kontakt med en forskare som har arbetat med projekt som ökat brukarmedverkan i Helsingborgs kommun. Därför valde vi att träffa Arne Kristiansen för att ta del av hans kunskaper om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Det ansågs viktigt att prata med Kristiansen innan studien påbörjades för att inte missa en viktig vinkel inom fältet. Genom möte med Kristiansen insamlades mycket information om hans arbete och vi blev även hänvisade vidare till andra viktiga personer inom projektet och närliggande forskning. I början av studien kontaktades även Anne Eskilsson och Leif Redestig som arbetar som utvecklare inom socialförvaltningen. Kontakten med Eskilsson och Redestig gjordes utifrån att det bland annat är dem som utvecklar projektet och arbetar med det dagligen. Genom mötet med dem fick vi information om deras arbete och inspiration till studien. Precis som i mötet med Kristiansen, blev vi även hänvisade till närliggande forskning och relevanta personer. Dessa möten används inte som empiri i studien utifrån att de inte var intervjuer utan endast inspiration och informationskällor.

### 2.2 Metodövervägande och design

För att uppfylla syftet med studien användes en kvalitativ ansats för att belysa socialsekreterares uppfattning om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Enligt Alan Bryman (2011) används kvalitativ forskning när fokus ska ligga på vilka uppfattningar personer har. I en kvalitativ forskningsansats samlas empiri in för att göra kvalitativa analyser (Ahrne & Svensson 2015).

I övervägandet kring vilken metod som skulle användas låg fokus på vilken empiri som var önskvärd, utifrån att metoden påverkar vad som produceras (Ahrne & Svensson 2015). Vi ville ha empiri som innehöll en varierad bild av området där det centrala skulle vara personliga uppfattningar och därför valdes intervjuer som metod. Intervjuer bedömdes vara den mest lämpliga metoden utifrån att respondenterna ges mycket plats till att delge sina erfarenheter och känslor. I övervägandet av metod fanns funderingar på att även observera under anställningsintervjuer där brukare medverkar, men det skulle blivit problematiskt utifrån att anställningsintervjuer redan är en spänd situation för den arbetssökande. I



övervägandet kring om intervjuer var en lämplig metod funderade vi även på hur intervjuareffekten kunde påverka. Intervjuareffekten innebär att intervjuaren kan påverka de svar som ges på grund av faktorer som till exempel kön och bakgrund (Bryman 2011). Respondenterna kan även försöka ge en positiv bild av sig själva till intervjuaren, vilket kallas social önskvärdhet (Bryman 2011). Vi som intervjuare påverkade kanske svaren utifrån rollen som studenter, vilket kan ha gjort att de gav en mer positiv bild av förvaltningen. Samtidigt handlade intervjuerna om uppfattningar kring ett projekt inom förvaltningen och därmed är teorin att intervjuareffekten inte påverkade svaren lika mycket som om det hade varit ett känsligt ämne eller frågor som berör förvaltningen i sin helhet.

Vi valde att använda forskningsdesignen IMRaD, som står för Introduction methods results and discussion. Ämnet som studerades är nytt och därmed ansågs det viktigt att ge stort utrymme för att presentera socialsekreterarnas uppfattningar kring ämnet. Forskningsdesignen upplevdes ge mer utrymme för empirin att redovisas. Forskningsdesignen IMRaD kan upplevas skapa upprepningar i arbete, vilket togs i beräkningen vid val av design. Däremot ansågs det viktigare att ge resultat och diskussion egen plats för att inte riskera att viktig empiri skulle underprioriteras. Efter resultatet fördjupades empirin i ett eget diskussionsavsnitt och analyseras med hjälp av forskning och teorier.

## 2.3 Urval

Urvalet gjordes genom snöbollsurval, vilket innebär att urvalet börjar genom att kontakta en person som har kännedom om ämnet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). I studien blev den första personen Kristiansen utifrån hans roll som forskare inom ämnet. Under mötet efterfrågades fler personer som kunde ha ytterligare information och på så sätt fick vi kontakt med Eskilsson och Redestig. I mötet med dem beslöts att studie skulle rikta in sig på endast socialsekreterarna. Därefter hjälpte Eskilsson och Redestig oss att hitta socialsekreterare som kunde delta i intervjuerna. Kontakten med socialsekreterare gjordes på två olika enheter där den ena enheten använt brukarmedverkan i rekryteringen. Vi valde även att intervjua ett par socialsekreterare som aktivt är med i projektet. Den sista intervjun fick vi kontakt med via en socialsekreterare som kände en person som varit arbetssökande under en anställningsintervju med brukare. Snöbollsurval är ett slags bekvämlighetsurval där man får kontakt med ett mindre antal människor som är relevanta för studien (Bryman 2011). Urvalet blev till största del ett bekvämlighetsurval genom att kontakterna skapades av dem som vi träffade under

studiens gång. Trots att vi använde snöbollsurval var urvalet målinriktat genom att vi ville ha socialsekreterare med olika erfarenheter av brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Risken med snöbollsurval är att intervjupersonerna redan har kontakt med varandra och därmed delar liknande erfarenheter vilket kan göra att empirin inte blir allsidigt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Utifrån att socialsekreterare med olika erfarenheter valdes upplevdes att empirin blev varierad trots användningen av snöbollsurval.

Studien gjordes på socialsekreterare i Helsingborg utifrån att det är den första och enda socialförvaltningen som har brukarmedverkan i rekryteringen. I urvalet funderade vi på att istället intervju en annan kommuns socialförvaltning kring Helsingborgs arbete, men ansåg att det var viktigare att lyfta socialsekreterarnas attityder i den kommun där projektet finns. Ett kriterium för att delta i intervjun var att intervjupersonen aktivt skulle arbeta som socialsekreterare i Helsingborg. Det bedömdes inte relevant att kräva en viss utbildning eller lång erfarenhet inom området då fokus låg på personliga uppfattningar om ett nytt koncept. Ett kriterium var även att personen inte skulle varit en av de arbetssökande som fick jobb via rekrytering med brukarmedverkan, för att det ansågs att det kunde påverka attityden.

## 2.4 Intervjuguide och genomförande

För att möjliggöra att ställa liknande frågor på intervjuerna och samtidigt inte förlora friheten att ställa följdfrågor valdes semistrukturerade intervjuer. I semistrukturerade intervjuer berörs teman men samtidigt kan ordningen på frågorna ändras och frågor utanför temat kan ställas (Bryman 2011). Vi bedömde att de förutbestämda teman skulle öka chansen för liknande intervjuer, vilket ansågs lämpligt för att möjliggöra jämförande i analysen. Vidare bedömdes att semi-strukturen gav intervjupersonerna en möjlighet till att berätta ingående om deras åsikter, vilket kunde öka chansen för att få nya perspektiv. Samtidigt fanns i åtanke att friheten och flexibiliteten i semi-strukturerade intervjuer även kunde göra intervjuerna långa och att en del av informationen skulle behöva väljas bort. Som stöd i intervjuerna valde vi att använda en intervjuguide, se bilaga. I semi-strukturerade intervjuer innehåller intervjuguiden en lista med frågor som sedan berörs i intervjun (Bryman 2011). Frågorna berörde olika teman som till exempel kunskap om projektet, konsekvenser för brukaren och konsekvenser för organisationen. Innan intervjuguiden användes läste utomstående frågorna för att sedan revidera innan första riktiga intervjun.

Intervjuerna genomfördes på socialförvaltningen då det är en plats som intervjupersonerna är vana vid. Samtidigt kan intervjuer på arbetsplatsen göra att personen vill framstå som en god medarbetare och därmed beskriver andra saker (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015), vilket fanns i åtanke under intervjuerna. Ytterligare en anledning till att intervjuerna genomfördes på socialförvaltningen var för att underlätta tillgängligheten till personalen. Vidare ansågs även att om intervjuerna var på liknande platser skulle det bidra till att empirin blir mer jämnt än vid olika miljöer med olika förutsättningar. Svensson och Ahrne (2015) beskriver att det kan vara en fördel att använda liknande miljöer för att öka resultatets säkerhet. Samtliga deltagare kontaktades via mail utifrån att socialsekreterare ofta har mycket att göra och därmed ville vi ge utrymme till att fundera över sin medverkan.

Antalet intervjuer beslutades under studiens gång. Enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) räknas mättnad inom forskning då svarsmönster upplevs återkomma, vilket i sin tur gör att ytterligare intervjuer kanske inte ger ny kunskap. Denna mättnadsnivå kan inte på förhand bestämmas och inom kvalitativ forskning bestäms antalet intervjuer under studiens gång (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Efter sex intervjuer ansågs den insamlade empirin innehålla många olika perspektiv, men att svaren samtidigt började bli snarlika och därför valdes att endast genomföra en intervju till. Därmed blev det totalt sju intervjuer med olika socialsekreterare.

## 2.5 Transkribering

Intervjuerna spelades in med mobiler och transkriberades därefter för att inte missa information och för att lägga fokus på intervjupersonen istället för på anteckningar. Efter intervjuerna transkriberades det inspelade materialet. Transkribering gav bättre möjligheter till att kategorisera och analysera i jämförelse med att utgå från minnesanteckningar eller det inspelade materialet. En annan fördel med transkribering är att tolkningsarbetet inleds redan när man lyssnar och skriver ner innehållet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). I transkriberingen avidentifierades personerna för att inte röja deras anonymitet. Utfyllnadsuttryck som till exempel *asså* och *ehm* valde vi att inte skrivas ut för att underlätta läsningen. Efter transkriberingen lyssnades inspelningen igenom ytterligare en gång för att fylla i ord som missats första gången.

## 2.6 Bearbetning och kategorisering

För att organisera och bearbeta empirin började vi med att sortera varje intervjufråga med tillhörande svar i separata dokument. Detta innebär att man gör en meningskoncentrering som bygger på att intervjupersonernas yttranden sammanställs och samlas ihop efter innebörd (Kvale & Brinkmann 2014). Därefter började råkategorisering som innebär att relevanta nyckelord kopplas till texten för att underlätta senare identifiering av kategorier (Kvale & Brinkmann 2014). Vi läste svaren och gjorde små anteckningar kring vad de handlade om, till exempel makt och förslag på förbättring. I början av kategoriseringen görs anteckningar spontant utifrån tankar som uppkommer och efterhand återkommer samma vilket gör att mönster börja uppstå (Rennstam & Wästerfors 2015). Därefter gjordes en tematisk analys genom att vi sorterade svar med liknande anteckningar i egna dokument som namngavs med kortare formuleringar, till exempel effekter för brukaren. Därefter gjordes en fördjupad tematisk analys genom att vi undersökte om där fanns dokument som liknade varandra och kunde tillhöra samma kategori. Den sista fasen i bearbetningen blev att välja vilka av dokumenten som var mest intressanta att analysera och där empirin var viktigast att lyfta. I valet av dokument var målet att välja de med olika innehåll för att ge ett brett perspektiv. Totalt resulterade bearbetningen i fyra dokument med olika kategorier och resterande av empirin valdes bort.

## 2.7 Tillförlitlighet och äkthet

Utifrån att kvalitativ forskning inte baseras på mätning är det problematiskt att använda reliabilitet och validitet för att få en bild av kvaliteten i studien (Bryman 2011). Som alternativ lyfter Bryman (2011) tillförlitlighet och äkthet. För att diskutera kvaliteten i studien kommer därför begreppen tillförlitlighet och äkthet användas. Tillförlitlighet har fyra delkriterier som är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet att styrka och konfirmera. Trovärdighet innefattar respondentvalidering som innebär att de som deltagit i studien får bekräfta att forskarens uppfattning överensstämmer med vad de tänker (Bryman 2011). Deltagarna erbjöds att läsa igenom transkriberingen innan analysen gjordes för att säkerställa att informationen som gavs tolkades rätt samt gavs möjligheten att förtydliga eller ta bort delar de ansåg inte skulle finnas med, därmed bedöms trovärdigheten som god. Nästa kriterium är överförbarhet vilket bedömdes som svårt utifrån att socialsekreterarnas attityder är personliga och att den kvalitativa forskningen handlar om att hitta det unika (Bryman 2011). Resultat från studien kan därmed inte överföras på alla socialsekreterare, men metoden

hade kunnat överföras på andra socialsekreterare som hade gett ett annat resultat med deras personliga reflektioner. Nästa kriterium är pålitlighet som innebär att en detaljerad redogörelse av faserna i forskningen redovisas (Bryman 2011). Pålitligheten i studien bedömdes som god utifrån att metodavsnittet beskriver detaljerat studiens alla faser från förarbete till slutfasen med bearbetning och analys. Det sista kriteriet är möjligheten till att styrka samt konfirmera som innebär att forskaren ska ha en insikt i att fullständig objektivitet i studien inte går att uppnå och därmed säkerställer hen att agerande har gjorts i god tro om att personliga värderingar inte påverkat utförandet (Bryman 2011). Vi har funderat mycket kring pålitligheten utifrån att egna reflektioner och värderingar kring projektet inte skulle påverka. För att inte påverka med personliga värderingar valde vi att både lyfta positivt och negativt i intervjuerna och i studien för att egna värderingar inte skulle rikta studien åt endast ett perspektiv. I intervjuerna fanns även en noggrannhet med att förbli neutrala och inte visa egna värderingar.

Äkthet innefattar också kriterier där det första innebär om studien är tillräcklig för att ge en rättvis bild (Bryman 2011). Studien innehöll sju intervjuer vilket bedömdes inte kunde generaliseras till alla socialsekreterare i Helsingborg. Samtidigt ansåg vi att intervjuerna innehöll många perspektiv med olika erfarenheter vilket gav en rättvis bild av socialsekreterares attityder. Pedagogisk autenticitet är också ett kriterium inom äkthet som innebär om deltagarna fått ett större perspektiv under sitt deltagande. De som deltog reflekterade djupgående kring ämnet under intervjuerna och därmed kan de ha fått ett större perspektiv. Några socialsekreterare hade inte hört mycket om projektet innan och därmed fick de mer kunskap genom att delta. Nästa kriterium är katalytisk autenticitet, som innebär om studien gjort att deltagarna kan ändra sin situation. Taktisk autenticitet är det sista kriteriet och innebär om deltagarnas möjligheter till att vidta åtgärder har förbättrats genom studien (Bryman 2011). Vi upplevde att vår studie ökade kunskapen hos några av deltagarna och under intervjuerna lyftes förslag på förbättringar vilket kan göra att deltagarnas situation ändras om cheferna tar del av resultatet. Det är möjligt att katalytisk autenticitet och taktisk autenticitet kan ske genom studien, men det är svårt att bedöma utan ett samtal med socialsekreterare kring effekterna efter att studien publicerats.

## 2.8 Etiska överväganden

Empirin i studien insamlades för att nyttjas till att belysa socialsekreterarnas uppfattningar om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Det ansågs viktigt för att deras åsikter inte hade lyfts innan. Utifrån vår uppfattning upplevs ingen människa påverkats på ett negativt sätt av studiens ingrepp, utan tvärtom att studien ansågs behövlig för att främja utvecklingen av medverkan. Därmed ansågs nyttan av studien högre än ingreppet och därför bedömdes studien var etiskt godkänd att genomföra. Det fanns en risk att empirin skulle belysa problematik som socialförvaltningen inte ville få fram på ytan, men utifrån att vi hade en dialog med personer inom förvaltningen innan intervjuerna genomfördes bedömde vi att denna risk var låg och förvaltningen visade även intresse för studiens resultat.

Det finns lagar och överenskommelser som reglerar hur en forskare ska förhålla sig till sina respondenter, vilket regleras i bland annat vetenskapsrådet som syftar till att varje individ som deltar ska skyddas (Lind 2015). I vetenskapsrådets (2002) hänvisningar ingår ett individskyddsperspektiv som bygger på fyra krav som tillsammans skapar individskyddet. Kraven är forskarens skyldighet att följa för att försäkra deltagarnas skydd och även för att forskningen ska vara etiskt försvarbar (Vetenskapsrådet 2002). Det första kravet är samtycke som innebär att deltagarna har rättigheten att själva bestämma om de vill delta och att de kan dra sig ur studien när de vill (Vetenskapsrådet 2002). Intervjuerna som genomfördes uppfyller kravet om samtycke då deltagarna informerades om samtycke och rättigheten att dra sig ur innan intervjun startade. Det andra kravet är information som innebär att deltagarna har en rättighet att veta syftet med studien (Vetenskapsrådet 2002). Innan intervjuerna fick deltagarna information om studiens syfte och under mötet beskrevs studien mer ingående och det gavs även en möjlighet till att ställa frågor innan intervjun började. Krav på konfidentialitet är det tredje kravet och innebär deltagarens rättighet att förbli anonym (Vetenskapsrådet 2002). Socialsekreterarna som deltagit i studien är anonyma, genom att vi i både transkriberingen och i resultatet av identifierat personerna. Det inspelade materialet raderades även direkt efter transkriberingen för att inte riskera att röja anonymiteten. Däremot valde vi att inte anonymisera Helsingborg, Kristiansen, Eskilsson och Redestig. Vi valde att vara öppna med att det är Helsingborgs socialförvaltning för att anonymitet blev svårt utifrån att det är den enda socialförvaltningen som har brukarmedverkan i rekryteringsprocessen och att det redan finns en rapport som utvärderade pilotprojektet. Socialsekreterarna som deltog blev informerade om att Helsingborg skulle nämnas och alla gav samtycke till detta. Vi bad

även om samtycke till att nämna Helsingborg från Dinah Åbinger som är socialdirektör i Helsingborg. Vi bad även om samtycke från Kristiansen, Eskilsson och Redestig till att nämna deras namn i vårt arbete. Det sista kravet i individskyddet berör nyttjandet av empirin och innebär att det endast får användas i det syfte som deltagarna samtyckt till (Vetenskapsrådet 2002). Som tidigare nämnt togs inspelningarna bort för att inte riskera att de skulle spridas. Socialsekreterarna informerades även om att deras svar endast kommer användas i det syfte som beskrevs. Sammanfattningsvis följde vi kraven inom individskyddet genomgående för att inte riskera att någon skulle påverkas på ett negativt sätt av studiens ingrepp.

## 2.9 Arbetsfördelning

Majoriteten av arbetet skrevs tillsammans men en del av studiens delar delades upp. Vi valde att tillsammans skriva inledningsavsnitt med syfte och frågeställningar för att gemensamt skapa en bild av studien. Metodavsnittet skrevs mestadels var för sig, men den slutgiltiga bearbetningen gjordes tillsammans. Vi ansåg att det var lämpligt att själva söka och fördjupa sig i tidigare forskning samt teorier, men valde att sedan skriva det tillsammans. Intervjuerna genomfördes ihop där en följde intervjuguiden och den andra fokuserade mer på följdfrågor. Transkriberingen efter intervjuerna delades upp för att effektivisera arbetet. Efter transkriberingen bearbetade och kategoriserade vi den insamlade empirin tillsammans för att sedan sortera vad som skulle ingå i resultatet. I resultatdelen delades arbetet upp genom att vi redovisade vars två kategorier, detta utifrån att vi bedömde att resultatdelen var objektiv och därmed behövde vi inte varandras reflektioner. Diskussions delarna skrevs tillsammans för att gemensamt analysera och diskutera resultatet.

## 3. Kunskapsläge och teori

### 3.1 Insamling av forskning

För att samla in tidigare forskning användes sökmotorerna Lubsearch Libris, Kunskapsguiden, Swepub och Google. Ord och fraser som användes för att hitta forskning var bland annat brukarmedverkan, involvement rights och service user involvement. Vidare granskades även referenslistan på arbeten som ansågs intressanta för att få en vägledning till andra relevanta källor. Rapporter från socialstyrelsen lästes även för att få inspiration kring ämnet och hitta vetenskapliga artiklar. Forskningen som presenteras i detta

arbete ansågs vara den mest relevanta för vår studie. Forskningen bedömdes även tillförlitlig utifrån författarnas kännedom inom området och att de har granskats innan publicering. Varför och när den publicerades var även faktorer som ansågs viktiga. Utifrån att det inte finns direkt forskning kring ämnet, kommer vi i följande kapitel presentera tre områden som tillsammans ger en bakgrund och stöd till vårt arbete. Ämnen som ansågs vara relevanta att fördjupa sig i är brukarmedverkan då det ger en bild av varför det ska finnas och hur det kan förstås. Vidare ansågs forskning om sätt att främja brukarmedverkan vara relevant då det kan användas för att förstå hur praktikern faktiskt förhåller sig till brukarmedverkan. Slutligen kommer forskning kring praktikerns roll i brukarmedverkan presenteras för att ge bakgrund till hur attityder påverkar.

## 3.2 Kunskapsläge

### 3.2.1 Brukarmedverkan

I det första avsnittet presenteras delar av avhandlingar och vetenskapliga artiklar för att ge läsaren en bakgrund om brukarmedverkan, hur det kan förstås och vilka konsekvenser det har. Slutligen i avsnittet redovisas den enda forskningen vi hittat som undersöker konsekvenserna av brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Förhoppningen är att ge läsaren en grund i ämnet brukarmedverkan som anses vara ryggraden för vårt arbete.

Schön (2016a) skriver i *User Involvement in Social Work and Education-A Matter of Participation?* att ökningen av brukarmedverkan i praktiskt socialt arbete och utbildning kan förklaras av viljan att ge mer plats för en evidensbaserad praktik. Trots det menar Schön (2016a) att brukarmedverkan i forskning och praktiken betonas som en klyfta som behöver fyllas. Erik Eriksson (2015) skriver att det handlar om både jämställdhet och makt. Att makten och myndighetsutövningen som de anställda på organisationen utövar påverkar konstruktionen av brukarmedverkan i praktiken. Vidare menar Eriksson (2015) att det påverkas av i vilket sammanhang brukaren bjuds in till att medverka i. De influerar organisationen, men generellt är beslutfattande något som brukarna inte är med på och de bestämmer inte när det handlar om viktigare beslut (Eriksson 2015). Enligt Eriksson (2015) handlar brukarmedverkan oftast om justeringar i det redan befintliga organisatoriska ramverket. Samtidigt som de anställda har en maktposition när det gäller involveringen har



även samhället och politiken en viktig roll i avgörandet av framtiden för brukarmedverkan (Eriksson 2015).

Schön (2016b) skriver att brukarmedverkan kan hindras på grund av professionella som inte känner sig trygga med idén av att ha en brukare som kollega. Vidare menar Schön (2016b) att det kan vara problematisk ifall det kontrolleras av organisationen och används för att gynna organisationen istället för brukarens empowering. Brukarmedverkan är därmed ett komplext koncept som är kopplat till förändringar och förståelsen av rollen som socialarbetare och brukare. Medverkan i projekt är positivt för både socialarbetaren och brukaren, samtidigt finns det enligt Schön (2016a) brist på kunskap kring hur organisationer bör fortsätta med liknande projekt. Vidare menar Schön (2016a) att på grund av konceptets komplexitet bör brukarmedverkan inte enbart ses som något positivt. Deltagarna i Schöns (2016a) studie uttryckte att en av anledningarna till varför brukarna ansåg att det var positivt att medverka var att de ville medverka med sina erfarenheter och kunskaper. Detta upplevdes som meningsfullt och ett sätt för dem att testa deras färdigheter. Genom att inkludera brukare och deras erfarenheter, bidrar det till empowerment och gynnar även deras återhämtning (Schön 2016b). Eriksson (2018) skriver att brukarmedverkan även bidrar till att förstärka brukarrörelsen genom att stärka deras position i samhället.

Eriksson (2018) skriver att det finns en risk för att organisationer influerar brukarrepresentanterna som ska medverka i projekten. Organisationer kan få brukarna att acceptera, anpassa sig och även ta till sig den dominerande organisatoriska logiken. Eriksson (2018) menar att frågor och krav som representanterna lyfter påverkas om de influeras av organisationen. Organisationer kan då agera disciplinärt mot brukarna så att de agerar inom ramen för organisationen. Eriksson (2018) betonar hur han observerat att representanter blivit socialiserade i att agera på ett visst sätt som passar organisationen genom att inte vara för kritiska eller ha för höga krav. Socialiseringen eller disciplineringen genomfördes av personalen på organisationen genom att de gav kommentarer eller genom att direkt träna brukarna i hur de skulle bete sig. Samtidigt belyser Eriksson (2015) att redigering av brukarmedverkan gör att det endast är de brukare som anses agera acceptabelt som får chansen att delta. Mclaughlin (2010) skriver att det finns en risk för att organisationer enbart använder sig av brukarmedverkan som ett symboliskt försök för att kunna påvisa och tillfredsställa aktörer som vill uppmuntra brukarmedverkan i samhället. Även om viljan att inkludera finns kan yttre faktorer leda till att brukarna inte får ett faktiskt tillfälle att

medverka. Exempel på faktorer som kan påverka är att det inte finns resurser som plats, tid och ersättning (Mclaughlin 2010).

### 3.2.1.1 Brukarmedverkan i rekryteringsprocessen

Jaye Foster, Karen Tyrell, Vanessa Cropper och Neil Hunt (2007) skriver att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen kan spåras till 90-talet. Oftast skedde detta sporadiskt då det inte alltid var möjligt att hitta människor som var villiga eller hade tillräckligt med självförtroende för att medverka. Tidvis förändrades denna processen till att enbart inkludera människor som kunde avlägga en halv dag för förberedande och träning (Foster et al. 2007). Foster et al. (2007) beskriver att trots tillgången till träning samt förberedande blev det uppenbart att brukarna ibland kände sig nervösa och begränsade under intervjuprocessen. Foster et al. (2007) beskriver att när brukarna var med ställdes mindre professionella frågor med mer insyn från ett direkt brukarperspektiv. Brukarna fick med sig nya verktyg och färdigheter samt ökade självförtroendet då de fick använda egna livsberättelser och erfarenheter i intervjun. I de fall där de var konstant involverade ökade självförtroendet och säkerhet i rollen, medan brukarna som enbart medverkade vid enstaka tillfällen inte ökade sitt självförtroende eller säkerheten (Foster et al. 2007). Brukarna fick även en större insikt på tillvägagångssättet i rekryteringsprocessen samt bedömningen på de potentiella kandidaterna. De beskrev att de kände sig värderade och uppskattade på grund av möjligheten att påverka en del av hur servicen utförs (Foster et al.).

Foster et al. (2007) beskriver att genom att ha brukare med i rekryteringen kunde det observeras hur kandidaterna hanterade den sociala kontakten. Involveringen ökade kvaliteten på beslutfattande och var speciellt hjälpsamt när man skulle utvärdera viktiga kompetenser som berörde interaktionen med brukare. Det var även anmärkningsvärt att de arbets sökande med höga akademiska kvalifikationer inte alltid var dem som var bäst lämpade (Foster et al. 2007). Enligt Foster et al. (2007) kunde svårigheter uppstå i arbetet med att involvera brukare i rekryteringsprocessen för att processen är tidskrävande och behöver en hög grad av planering för genomförande.

### 3.2.2 Främjande av brukarmedverkan

I följande avsnitt redovisas delar av avhandlingar och vetenskapliga artiklar som beskriver vilka faktorer som behövs för att främja brukarmedverkan. Anledningen till varför vi ansåg att

det är viktigt att lyfta forskning om faktorer som främjar brukarmedverkan är för att jämföra dessa med socialsekreterarnas förslag. Förhoppningen är att det ska öka kunskapen och förståelsen kring vilka strategier som kan användas och hur dessa påverkar implementeringen av brukarmedverkan.

Cecilia Heule, Marcus Knutagård & Arne Kristiansen (2017) skriver att Gap-mending är ett analytiskt verktyg som underlättar för forskare inom socialt arbete att reflektera över om det som görs i praktiken ökar eller försvårar klyftorna mellan brukare och socialarbetare. Enligt Heule, Knutagård och Kristiansen (2017) finns strategier som kan utvecklas och förbättras för att minska klyftorna mellan forskare, socialarbetare och brukare. Författarna (2017) beskriver att det funnits utmaningar i samband med utvecklingen av strategierna. En del av utmaningarna handlar om strukturerna som omfattar det sociala arbetet och konventioner som tagits för givet. Det finns även en utmaning i att inte fortsätta skapa grupper av redan utvecklade grupp-kategorier för att det anses vara enklare än att skapa nya (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017). Att utveckla nya tankar kring bildning av grupper är viktigt, men för att ändra tankarna behövs det förändring i hur socialt arbete är organiserat för att förändringarna ska leda till effekter (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017). Genom inkludering av brukarna som experter med sina erfarenheter skapas möjligheter för erkännande (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017).

Enligt Heule, Knutagård och Kristiansen (2017) krävs ett engagemang för att utveckla förändringar och processen kräver tid, resurser samt förståelse. Vidare väcks etiska frågor av viljan att inkludera brukare i utvecklingen av det praktiska sociala arbetet och forskningen. Faktorer som makt och ägarskap måste enligt Heule, Knutagård och Kristiansen (2017) diskuteras. Inkludering bör inte bli symboliskt utan meningsfullt för alla parter (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017). Eriksson (2015) uppger att det finns behov av strukturella villkor som måste tillfredsställas för att främja brukarmedverkan. Bland villkoren är det den statliga policyn som sätter krav på organisationen att inkludera brukaren och lyfta brukarmedverkan i praktiken. Staten ska även förse med finansiella medel för att uppmuntra och evaluera medverkan (Eriksson 2015).

Eriksson (2015) beskriver fem olika sätt som organisationer kan främja brukarmedverkan på.

- 1) Utvecklingsarbete är ett sätt att inkludera representanter på genom att delta i initiativ som syftar till att förändra en specifik sak i organisation. Exempel på utvecklingsarbete är nya

rutiner för telefonkontakt, förflyttning till nya lokaler, renovering eller inredning av organisationen. 2) Aktiviteter som främjar dialoger mellan brukare och anställda. Dessa aktiviteter ska syfta till att identifiera förändring och förbättring inom området, där de träffas för att diskutera insatser och policies inom organisationen genom till exempel workshops. 3) Anställda samlar in brukarnas åsikter gällande en specifik fråga genom bland annat enkäter och intervjuer. 4) Samskapande är ytterligare ett sätt att främja brukarmedverkan på. Organisationen bjuder in före detta brukare för att delta i organisationsfrågor genom att bli anställda av organisationen som brukar experter. Sista förslaget som Eriksson (2015) lyfter är 5) genom utbildningsaktiviteter där före detta brukare medverkar som instruktörer i personalutveckling genom att dela med sig av sina erfarenheter för att förhindra negativa attityder samt hjälpa personalen att anamma ett brukarorienterat arbete. Eriksson (2015) beskriver att de tre första förslagen syftar till att påverka ledningen och policies medan de sista två riktar in sig på att främja det dagliga arbetet genom att påverka personalen och insatserna.

Enligt Schön (2016a) har orsaken till att organisationen väljer att inkludera brukarna en avgörande roll i hur långt organisationen och samhället behöver gå för att främja brukarmedverkan. Om orsaken är att förbättra insatser och för att fånga upp kunskap från både brukare och professionella, blir målet uppfyllt genom brukarmedverkan. Medan om orsaken är att förbättra insatser genom att skapa jämställda relationen mellan praktiker och brukare finns det ett behov av en förändringsprocess i form av policy och attityder (Schön 2016a).

Genom att jämföra resultat från två undersökningar om personalens kunskaper och attityder kring brukarmedverkan, där det ena genomfördes efter 16 månader efter implementering och det andra efter 4 år, kunde Marit By Rise och Aslak Steinsbekk (2016) se en viktig faktor som påverkade. Rise och Steinsbekk (2016) beskriver att med utvecklingsprojektets tid ökade kunskapen hos personalen och attityderna till utvecklingen förändrades. Därmed menar Rise och Steinsbekk (2016) att organisationer bör ta med i sin beräkning att det kräver tid för att personalen ska anamma nya koncept och det kommer ta tid för organisationen att se resultatet av brukarmedverkan.

### 3.2.3 Praktikerns roll i brukarmedverkan

Eftersom syftet var att undersöka socialsekreterares uppfattningar om brukarmedverkan i rekryteringsprocesser ansåg vi att det var viktigt att ha ett avsnitt som sammanställer forskning kring praktikerns attityder kring empowerment och brukarmedverkan. Vi har valt att benämna arbetarna som praktiker för att verken benämner de professionella olika och på grund av att det inte finns ett specifikt verk som undersöker socialsekreterare attityder.

Enligt Ole Petter Askheim (2003) väcker empowerment nya utmaningar för praktiker inom socialt arbete. Praktikern lämnar sin auktoritära position och positionerar sig jämt med brukaren samt anammar ett brukarperspektiv. Askheim (2003) menar att denna utveckling skapar en osäkerhet och ett dilemma kring på vilken sätt praktikern ska tolka empowerment. Empowerment har flera olika ideologier och personer tolkar empowerment olika vilket leder till att arbete med empowerment kan se olika ut (Askheim 2003). För att främja empowerment behöver praktikern avsäga sig sina traditionella roller som auktoritär och maktutövare. Hierarkin ska istället ersättas av samskapande och gemenskap med brukarna. Askheim (2003) skriver att praktikern inte ska ta avstånd från deras profession och expertis då den är av vikt för att ge brukarna stöd. Skulle praktikern göra det innebär det att de tar avstånd från deras skyldigheter och ansvar. Praktiker i socialt arbete ska vara medvetna om vilka kvalifikationer deras professionella roll kräver och hur de använder sig av dessa. Enligt Askheim (2003) kräver en roll med brukarperspektiv specifika färdigheter och en viss attityd. För att praktikern ska lyckas i denna roll måste de kunna kommunicera väl och vara relationsbyggande. Praktikerna måste samtidigt även vara medvetna om deras roller, organisationen de arbetar för och strukturen i samhället. Praktikern ska vara speciellt medveten om strukturen och de samhällsmekanismer som uppehåller brukarnas underordnade position (Askheim 2003). Det är en utmaning att implementera empowerment praktisk, men praktiker som vill följa brukarperspektivet har inget annat val än att acceptera utmaningen (Askheim 2003). Eriksson (2015) skriver att praktikern kan känna maktlöshet i frågor som berör brukarmedverkan. Trots att de har viljan till att arbeta brukarorienterat så begränsas de på grund av knappa resurser eller politiska policies. Vidare beskriver Eriksson (2015) utifrån hans observationer på socialtjänsten att socialarbetare upprördes av brukarmedverkan och de ifrågasatte konceptet på grund av att de ansåg att medverkan inte kunde finnas om det inte fanns resurser till att tillmötesgå brukarnas önskemål och behov.

## 3.3 Teori

### 3.3.1 Tokenism

Mclaughlin (2010) beskriver att brukaren tillåts medverka i processer inom organisationer för diverse anledningar. I vilken utsträckning bidrar brukarnas involvering till förändring i organisationer kan testas med hjälp av Hanleys modell (Mclaughlin 2010). Enligt Mclaughlin (2010) innehåller modellen consultation, collaboration service user control och tokenism. Vi har valt att enbart titta på tokenism som nivå i brukarmedverkan på grund av att flera av socialsekreterarna pratade om en oro som kan kopplas till tokenism.

Mclaughlin (2010) skriver att organisationer kan använda sig av tokenism för att bjuda in brukaren för att själv gynnas. Tokenism likställas med att brukaren får lov att delta i aktiviteter enbart för att symbolisera att de får medverka och därigenom erhålls ingen förändring som beror på brukarmedverkan (Mclaughlin 2010). Målet är därmed endast att påvisa att brukaren medverkar för antingen omvärlden eller en specifik aktör som har intresse för att brukare ska medverka i organisatoriska aktiviteter. Mclaughlin (2010) menar att bara för att brukarmedverkan benämns i ett organisatoriskt sammanhang innebär det inte att medverkan leder till något faktiskt inflytande.

### 3.3.2 Empowerment

Innebörden av begreppet empowerment är diffust och svårdefinierat. Vi har valt att beskriva olika forskares definitioner utifrån att de belyser olika perspektiv. Därmed kommer vi inte fastställa en definition på empowerment utan istället se begreppet ur dess olika perspektiv. Empowerment har ursprung i ordet power, vilket i svenskan kan innebära kraft, styrka och makt (Askheim 2007). Ole Petter Askheim (2007) definierar begreppet med att personen som befinner sig i en maktlös situation skaffar styrka och kraft till att själv ta sig ur maktlösheten. Alireza Moula (2009) lyfter andra definitioner av empowerment och menar att begreppet kan handla om processer som syftar till att skapa och utveckla resurser kring grupper, individer och samhälle. Vidare beskriver Moula (2009) även att empowerment kan syfta till att skapa en positiv självbild och att genom kunskap kan man kritiskt granska den politiska och sociala verkligheten. Empowerment betonar vikten av att betrakta människor som de aktörer som vet bäst vad som behövs och att stödja människor i svåra situationer (Askheim & Starrin 2007). Genom empowerment ökar personens inflytande över sitt egna liv (Askheim 2007).

Trots att empowerment definieras olika och används i olika sammanhang finns det en gemensam grundkänsla om att empowerment är eftersträvansvärt och något bra (Svärd & Starrin 2016). I socialt arbetet med empowerment bör socialarbetaren uppmärksamma brukarnas behov av inflytande och uppmuntra till egna initiativ. Brukarnas egna önskemål och synpunkter ska tas på allvar. Empowerment innebär ett nytt sätt att tänka och handlar om ett förändrat sätt att driva det sociala arbetet (Svärd & Starrin 2016). Rolf Rønning (2007) menar att empowerment och brukarmedverkan har mycket gemensamt utifrån att båda har lanserats för att stärka brukaren. Empowerment överför makt från experter till de faktiska brukarna av tjänsterna, vilket gör likheten till brukarmedverkan tydlig (Rønning 2007).

### 3.3.3 Co-optation

Inspirerad av Philip Selznick, definierar Eriksson (2018) begreppet co-optation som processen av att en organisation eller ett ledarskap tar till sig nya inslag i ledningen eller i sin policyutveckling. Detta för att förhindra att hot påverkar organisationen eller ledningens stabilitet eller närvaro. Med hjälp av co-optation kan organisationer undvika konflikter genom att inkorporera externa organisationer med mindre makt som samverkande aktörer (Eriksson, 2018).

Eriksson (2018) beskriver att co-optation har använts i stor omfattning för att förstå dynamiken mellan stora organisationer som myndigheter och små organisationer som till exempel brukarorganisationer. Eriksson (2018) skriver att co-optation handlar om att erhålla kontroll över hela förändringsprocessen på ett sätt där förändringen anpassas till organisationens egna intresse. Co-optation tillåter till exempel att myndigheter hanterar och kontrollerar initiativ för brukarmedverkan genom att bjuda in brukarorganisationer till att medverka i linje med organisationens villkor (Eriksson 2018). Eriksson (2018) menar att vi därför behöver förstå co-optation utifrån makt där myndigheterna har mer makt än brukarorganisationer. Detta leder till att brukarorganisationer tvingas alliera sig med myndigheternas intresse. Eriksson (2018) skriver vidare att co-optation handlar om situationer där brukare involveras i utveckling av policy i en stor och mäktig organisation. Därmed kan parternas intressen eventuellt kollidera.

Att intressen kolliderar är grunden till vad brukarmedverkan handlar om (Eriksson 2018). Rörelsen går in i relationen med förhoppning att uppnå förändringar samtidigt som brukarna

anpassar sig till de allmänna villkor som myndigheten bestämmer.

Eriksson (2015) uppger fyra faktorer som utvecklar brukarmedverkan till en co-opterad relation mellan brukaren som är involverad och statliga organisationer. 1) Bandet mellan parterna förstärks, 2) myndighetens möjlighet att utforma, 3) kontrollen över gemensamma aktiviteter och 4) möjligheten som finns för brukaren att påverka inifrån myndigheten. Samtliga faktorer bidrar till att relationen utvecklas till att makten tar över (Eriksson 2015). Utmaningen för brukarmedverkan blir hur länge dessa rörelse lyckas upprätthålla självbestämmande och en självständighet i relation till myndigheten (Eriksson 2015).

## 4. Resultat

### 4.1 Socialsekreterares inställning till brukarmedverkan i rekryteringsprocessen

I början av intervjun ställdes allmänna frågor om socialförvaltningens arbete med brukarinflytande och brukarmedverkan för att få vetskap om deras bakgrund till resonemangen. De svarade att förvaltningen arbetar mycket med detta och några upplevde att det ökat de senaste åren. Enkäter och sidoprojekt är exempel på arbeten som nämndes i intervjuerna. Några av socialsekreterarna har själva varit eller är med i sidoprojekt. Chefen ansågs viktig för att brukarinflytande och brukarmedverkan skulle vara en del av förvaltningen, där en socialsekreterare nämnde att det var viktigt för hans chef och därmed blev det naturligt en stor del av arbetet.

Därefter riktades intervjun in på brukarmedverkan i rekryteringsprocessen och frågorna handlade om vad de visste om projektet. Svaren vi fick skiljde sig åt, där några kände sig väl informerade och andra mindre. En socialsekreterare svarade följande: "Vi har ju fått det presenterat för oss av våra chefer och vad syftet är och hur det har fungerat när de använt det. Och det har varit på tal om man ska använda det i andra rekryteringar, så vi har ju ändå fått resultat, grund och bakgrund". Samtidigt som en annan socialsekreterare svarade:

Jag tycker vi har fått väldigt dålig information kring det faktiskt. Och jag tycker att chefer skulle kunna gå ut med mer information och kanske skapa någon form av dialog kring detta så att det är så här vi tänker och hur tänker ni, hur kan vi göra för att det ska bli bra. Men jag tycker inte det har hänt.

Socialsekreterarna inom samma enhet svarade inte likadant, samtidigt som de hänvisade till samma chefer. Ett par av socialsekreterarna visste mer än de andra utifrån att de själva fått



information genom sin delaktighet i projektet.

När vi ställde frågan om hur de själva hade känt om en brukare medverkar under deras arbetsintervju fick vi bland annat svaret: "Ovant tror jag, men ändå spännande för det är ju dem vi ska möta. Kan jag inte möta de i en anställningsintervju, då blir det kanske svårt sen" Socialsekreterarna var inte negativt inställda till att en brukare skulle medverkat i deras arbetsintervju, men några uttryckte att det inte hade blivit någon större skillnad. De flesta beskrev en spänning för att det är nytt och menade samtidigt att brukarna är en naturlig del av arbetet vilket borde göra att det inte är ett problem. Följande citat är ett exempel på spänningen som de flesta beskrev:

Livrädd, jag hade blivit livrädd för att det är ju en kort tid man visar på allt möjligt. Du ska dels hinna på intervjun att prata om kompetens och erfarenhet och vad du kan bidra med som kollega, vad du kan bidra till som handläggare. Så jag hade varit livrädd, men det tycker jag att man ska vara, för det är inte bara ett jobb du söker, utan du söker ju också som någons handläggare.

En av socialsekreterarna har varit på en anställningsintervju där brukaren medverka och hen beskrev följande: "jag tänkte ganska mycket på det efter intervjun, att det var ganska annorlunda. Jag hade aldrig varit med om det innan, jag har aldrig hört om att någon hade varit med om det innan. Så det var lite speciellt."

Under intervjuerna kom vi även in på hur de upplevde att andra socialsekreterare reagerat när de hört om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. De flesta hade hört att någon vara kritisk till det under ett möte eller i diskussionerna i personalrummet. En beskrev följande: "...det var någon som liksom mena på att ungefär varför ska jag sitta med en brukare i en intervju, då hade jag ju känt mig kränkt.". I samband med att vi pratade om andras reaktioner kom vi in på vad som kunde vara orsaken till den kritiska reaktionen där några menade att det kunde vara brist på information. En annan trodde orsaken var mer personlig och beskrev följande:

...jag tror att det kan vara någon rädsla, att bli granskad, att bli genomskådad, bli bedömd av någon som inte har den här professionen då. Jag vet inte men jag får lite känslan om att det finns någon stolthet i det, att man som socialsekreterare inte vill bli granskad av en som inte har samma erfarenhet eller utbildning.

Det var fler som menade att orsaken kunde vara att brukaren inte har en professionell yrkesroll eller utbildning. Några menade även att det kunde finnas en rädsla för att det är före detta brukare eller att de är brukare som de senare kommer handlägga för. Det fanns även

socialsekreterare som beskrev att de kände igen sig i de kritiska reaktionerna och en beskrev följande kring socialsekreterarnas reaktioner:

Det var nog rätt så blandat. Man kunde höra många säga ska vi ha brukare med i det också. Det var kanske den som jag kände att jag också tillhörde. Det här med brukarmedverkan har blivit en fluga som många andra saker här i vårt samhälle, så blir det flugor och då ska man ha brukarmedverkan i allt, det ska tryckas in i allting. Ibland vet man inte om man har tänkt igenom hela grejen innan eller trycker man bara in det så mycket man kan överallt, så blir det kanske inte något bra av det.

Andra socialsekreterare beskrev liknande och menade att brukarmedverkan ska leda till något och inte bara vara för att det är trendigt. En menade även att cheferna själva borde ha kompetensen att hitta bra socialsekreterare och att det därför var överflödigt med brukarmedverkan. Samtidigt var där också socialsekreterare som inte alls kunde relatera till dem som varit kritiska och menade att det var bra och ett viktigt nytänkande. Utöver att socialsekreterarna hade hört att det fanns dem som var kritiska till brukarmedverkan i rekryteringsprocessen hade dem flesta upplevt positiva reaktioner från kollegorna.

När vi pratade om brukarinflytande och brukarmedverkan i deras arbete kom några in på den professionella rollen och hur den påverkar synen. En socialsekreterare beskrev följande:

“Vissa går in med medmänsklighet och socialt arbete i första hand och den andre går in med att, att vi är en myndighet och måste begära. Ja du kan begära, men du kan göra det på olika sätt. Tillvägagångssätt kan säga väldigt mycket om hur en handläggare ser på sin roll.”. En annan beskrev att hur man ser på sin yrkesroll påverkar hur man ser på brukarnas rättigheter, där en del arbetar mer med samarbete och andra med maktutövning.

## 4.2 Effekter för brukaren

Under intervjun frågade vi socialsekreterarna vilka effekter de trodde att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen får för brukarna. Som svar fick vi ofta att det kunde stärka brukarna som var en del av projektet. En socialsekreterare beskrev följande: “Att få komma in i verksamheten och ha en röst och vara delaktig på samma nivå som alla andra det tror jag stärker dem som personer. Man får kanske lite tillbaka sin, man får tillbaka lite av sin mänsklighet kanske på något sätt ...”. Många lyfte även att brukarna fick känna att deras erfarenhet var viktig och att ingen professionell har samma kunskap eller erfarenhet som dem oavsett utbildning. Några nämnde även att brukaren fick känna sig delaktig och lyssnad på.

Vidare beskrevs även att det kunde kännas som en trygghet att vara med och välja socialsekreterare för framtida brukare om hen själv haft en dålig erfarenhet. En

socialsekreterare uttryckte följande: "Oavsett om dem har en god eller dålig erfarenhet hos socialtjänsten så får dem vara med i att skapa socialtjänsten och vilka som jobbar där.". Detta i sin tur ansågs även ge brukaren en känsla av att hen kunde göra nytta för andra utsatta.

Samtidigt kunde även några av socialsekreterarna se att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen kunde bli negativt för brukaren som deltog. Följande beskrev en av socialsekreterarna: "...det kan lätt bli så att tanken är god att brukaren är med och säger sitt men när det väl kommer till kritan så kanske att rösten inte väger så mycket, att det kan lätt bli så...". Detta var något som flera nämnde och de beskrev att det kunde uppstå en problematik om chefen och brukaren inte ansåg samma sak och att det då troligtvis blir chefen som bestämmer. En menade även att brukaren kanske kände att saker inte blev som de förväntat sig när de var delaktiga och därmed kunde en besvikelse uppstå. Faktumet att det finns många lediga tjänster lyftes som en möjlig orsak till varför de tror att brukaren inte alltid blir lyssnad på, för i dagsläget behöver processen gå fort och de kan inte vara lika kräsna. En socialsekreterare tyckte inte att brukarna fick ut något av att vara med i rekryteringsprocessen och menade att de hade fått ut mer av att vara med när de formar insatser. Några menade även att det fanns en risk att brukaren utnyttjades bara för att ha brukarmedverkan i förvaltningen när hen egentligen inte har någon påverkan. En sa: "Jag tänker att man ska inte heller utnyttja dem, att använda dem för att det är lite sexigt och hippt för att nu har vi brukarmedverkan.". En annan beskrev liknande: "Jag tror att dem kanske ser att dem är med på papper men att de kanske inte genuint tror att dem, att det de säger väger någonting. Att det är en illusion för att nu ska vi ska jobba med det som projekt som startar och det låter jättebra, men så landar det i ingenting.". Med detta beskrev de även att det kunde skapa en rädsla och osäkerhet hos brukaren. En menade även att det är synd om brukaren lägger mycket tid på något som inte tas på allvar eller dras nytta av. En socialsekreterare beskrev en annan risk för de som deltar, att sekretessen röjs genom medverkan, vilket var ett perspektiv som ingen annan lyfte. Hen beskrev följande:

Det negativa är i så fall att det är stark sekretess inom socialtjänsten, men sen kommer jag inte ihåg idag vad brukaren hette men det är väl det isåfall om hen inte skulle vilja att jag skulle veta hur hen ser ut eller vad hen heter eller så och att hen har varit aktuell på den avdelningen på socialtjänsten.

Några socialsekreterare tyckte även att det var möjligt att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen kunde få positiva effekter utöver för brukaren som deltog. Som till exempel att de deltagande brukarna får möjlighet att välja ut mer lämplig personal, vilket i sin

tur kan få långsiktigt positiva effekter för alla. Några menade även att det kunde påverka samhällets attityder både positivt och negativt. Positivt på så sätt det sprids att socialförvaltningen lyssnar och tycker att det är viktigt att brukaren får vara delaktig. Samtidigt menade även en att om cheferna anställer någon som brukaren inte tyckt om kan det ge en bild av att socialförvaltningen inte lyssnar som sedan sprider sig i samhället. Hen menade även att det därför var viktigt med mycket dialog mellan chefen och brukaren så att det ges en förklaring till varför besluten tas. Det var även en socialsekreterare som beskrev att brukarna i projektet kunde bli förebilder, hen sa följande:

Det kan vara en väldigt fin förebild, att se att jag kan få någonting av min erfarenhet, min bakgrund och tråkiga historia kan jag använda mig av i framtiden så som de professionella brukarna gör. De är ju anställda, man utnyttjar deras kunskap. Att veta att det kan komma att hända i framtiden tror jag är en målbild för många av dem jag träffar.

Hen menade att det blev både positivt för brukaren som deltar i rekryteringen och för dem som är aktuella idag.

En socialsekreterare beskrev att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen även kunde få positiva effekter för brukare utifrån att den blivande socialsekreteraren får testa på att vara i en obekvämsits. Hen menade att rollerna blir omvända under intervjun och att det i sin tur är givande för både brukaren och socialsekreteraren. Socialsekreteraren ansåg att det kunde vara lärorikt att få vara den som är liten och maktlös. Detta i sin tur menade hen var bra att starta med innan man får jobbet och även att socialsekreteraren kunde dra nytta av erfarenheten senare i sitt arbete.

### 4.3 Effekter för organisationen

Vi frågade socialsekreterarna vilka positiva och negativa aspekter de trodde att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen kunde få för organisationen. Några beskrev att närvaron av brukare i rekryteringen kan bidra till att organisationen får ett annat perspektiv som är viktigt vid anställning av socialsekreterare. En av socialsekreterarna berättar följande: "Oavsett hur vi vrider och vänder på det, vi har inte varit med om det som våra brukare och familjer varit med så att vi kan ju inte jobba parallellt om man inte bjuder in dem och är delaktiga så att vi faktiskt förstår". Vidare frågade vi vad de ansåg att brukaren kunde bidra med specifikt under processen. Svaren vi fick från socialsekreterarna var liknande. Socialsekreterarna ansåg att brukarna kunde bidra med att ställa annorlunda frågor som berör bemötande och personlighet, till skillnad från chefen som ställer mer frågor kring

arbetserfarenhet. En socialsekreterare uttryckte följande i beskrivningen av vad en brukare kan inhämta för information: "Man tittar kanske mer på personligheten, vad ger den här människan för vibbar? utstrålar den här människan mänsklighet och värme och är det en person som står tryggt på jorden". En socialsekreterare uttryckte att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen är ett bra komplement till den vanliga rekryteringsprocessen.

De flesta socialsekreterarna som intervjuades ansåg att det är viktigt med brukarmedverkan i rekryteringsprocessen på grund av att det är brukarna själva som berörs av vem som anställs. Att brukaren medverka ansåg de flesta gjorde att organisationen gynnas genom att fler personer med brukartänk rekryteras. En av intervjupersonerna gav ett exempel på vilka inställningar hos den arbetssökande som kan upptäckas under en anställningsintervju där en brukare medverkar, hen beskrev:

...vissa har ju vänt sig så att de i intervjun, vi säger att du är chef och du brukaren, att man då vänder sig till chefen när man ska svara på frågorna eller kanske inte säger hejdå och tar i hand mer än till chefen. Det tänker jag talar sitt tydliga språk för sig själv, även om det inte uttalas någonting, utan då är man nog inte aktuell att jobba här kan jag säga. Alltså om man har den attityden.

Socialsekreterarna uttrycker att genom brukarmedverkan i rekryteringen kan personer som inte prioriterar mänskligt bemötande och brukarperspektiv hindras från att bli myndighetsutövare.

Några socialsekreterare menade även att när man har brukaren med redan från start ges en rättvis bild av förvaltningen redan från början. Detta utifrån att socialsekreterare får en bild kring förvaltningens mål och hur viktig brukarmedverkan är. En menade att detta gjorde att brukarmedverkan inte prioriteras bort på grund av hög arbetsbelastning. Vidare beskrev hen även att om den arbetssökande inte gillade förvaltningens syn på brukarmedverkan kunde den tacka nej till jobbet direkt istället för senare när personen fått anställning och inser detta, vilket ansågs vara större risk om brukaren inte medverkade i intervjun. Att ha brukaren med i rekryteringsprocessen menade andra socialsekreterare även bidrog till att förvaltningen får ett bra rykte och uppfattas som positiv. Vidare menade en socialsekreterare att det är positivt för förvaltningen att vara med i ett nytt område som bidrar till forskningen. Andra uttryckte även att brukarmedverkan i rekryteringsprocessen visar att förvaltningen är nytänkande, ödmjuk och sårbar. En socialsekreterare beskrev även att förvaltningen visar en vilja till att minska avståndet mellan myndigheten och personen som tar emot hjälp. En annan aspekt som några socialsekreterare tyckte var viktigt för organisationen var att tänka på är att brukarna som deltar inte ska vara aktuella brukare. Att ha en olämplig person som representant skulle vara negativ

för förvaltningen menade några av socialsekreterarna. En beskrev följande: “Vem som helst kan kanske inte vara med utan jag tror man måste ändå ha en viss erfarenhet kanske av nykterhet kanske eller vad man ska säga”, en annan beskrev:

En brukare som medverkar ska väl ändå ha kommit en bit, att ha kommit vidare själv alltså att kanske har kommit ur sitt missbruk och gjort någon form av förändring. Vi kan inte ha personer här heller som springer runt och kanske är halvt påverkade eller ger ett oseriöst intryck.

De flesta socialsekreterare som vi intervjuade ansåg att det är positivt för organisationen att ha med brukare i rekryteringsprocessen, men några ifrågasätta samtidigt syftet och formen som projektet har. En socialsekreterare beskrev:

Argumentet finns ju att dem flesta personer som är engagerade i sådant här är ju professionella brukare, som vi kallar det, dem får ju lön, dem har kommit ur sitt missbruk eller psykiska ohälsa eller varför dem nu är brukare. Och ja, att de är en del av oss så att säga, de är en del av organisationen och att man inte får den ärliga bilden då som man hade fått från någon som kanske inte är anställd, någon som inte är helt färdig utan. För vi träffar ju inte professionella brukare, vi träffar ju dem som är fullt upp i det och att man då kan ifrågasätta syftet.

Andra menar att bara för att man har med brukaren i rekryteringsprocessen innebär det inte att personen kan tala för alla brukare som finns, därför tyckte de att det blev svårt att se vad medverkan i rekryteringsprocessen skulle ge för organisationen. En socialsekreterare uttryckte följande:

Jag vet inte vad det skulle vara bra för. Det viktigaste för mig är den chefen eller de som har med organisationen att göra och de jag ska arbeta med, Jag känner väl att de är tillräckligt kompetenta för att ha bedömt om jag anses vara lämplig för jobbet eller inte får man hoppas iallafall.

Hen beskrev vidare att det därmed var en onödig resurs att använda brukaren när chefen borde klara det själv och att istället ska brukare involveras i insatserna där det behövs. Vidare uttrycker en socialsekreterare att en svårighet kan finnas på grund av att det kanske är svårt att hitta brukare som vill vara med.

#### 4.4 Främjande för brukarmedverkan i rekryteringsprocessen

Samtliga socialsekreterare berättade att deras arbetsplats ständigt arbetar med olika projekt som har till syfte att öka brukarmedverkan. Flera upplever att projekten avstannar efter ett tag, samtidigt som de är osäkra på varför projekten avstannar. Några misstänker att frågan måste lyftas högre upp till chefer som har makten att förändra. Vidare beskrev en följande: “Mycket gör nog att vår chef är väldigt intresserad av detta, det smittar liksom av sig på gruppen så jag

tror nog att vår grupp försöker mycket med det här med brukarmedverkan och så” följande uttrycktes när vi frågade kring vad som bidrar till att brukarmedverkan anammas i deras arbete.

När vi frågade om socialsekreterare brukar vara engagerade i projekten fick vi olika svar där några tyckte att det var vanligt och andra upplevde att få vara med. Vi frågade vad de trodde gjorde att socialsekreterare inte var engagerade i projekt, där en av socialsekreterarna beskrev följande: “Det är dålig information kring det och jag tror att man har valt ut kanske bara vissa personer som ska ingå i de här grupperna. För att jag vet inte om ens om frågan har gått ut till alla socialsekreterare, det vet jag inte”. Flera socialsekreterare uttryckte behovet av att skapa en dialog i de olika nivåerna i förvaltningen kring olika projekt som ska göras, detta tycker flera skulle bidra till att personer ökar förståelsen bakom syftet av olika projekt. Flera socialsekreterare uttryckte att det enda information de har fått kring brukarmedverkan i rekryteringsprocessen är lite information som chefen under något möte har berättat. En annan socialsekreterare uttryckte följande gällande informationen:

Information är alltid a och o för att få förståelse. Det är väldigt lätt att tycka en sak för att jag har kanske inte hört tankegången kring den och den kanske hade fått mig ändra min åsikt för att det kanske är något jag har missat som är en jättebra förklaring på saker ting, så information är alltid a och o.

En socialsekreterare ansåg att det var viktigt att de socialsekreterare som sitter med i olika projekt också skulle känna ett ansvar för att informationen sprids i förvaltningen, på till exempel gemensamma möten eller via kommunikatörer.

En annan anledning till varför projekten avstannar i förvaltningen ansåg några kunde beror på vem som engagera sig i projekten. En av socialsekreterare uttryckte följande: “Det är säkert vem som är engagerade i vilket projekt också. Och hur, vilken eldsjäl man är till att driva saker och ting”. Andra menade på att det kunde bero på vilken fråga som berörs och vilken tid som förvaltningen har på sig att tillgodose ett behov. En socialsekreterare uttryckte att för att projekten ska fortsätta och skapa förändring krävs det en kontinuitet i att alltid ha brukare med i rekryteringsprocessen.

Några socialsekreterare uttryckte att det kan finnas hinder i form av resurser som förhindrar brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Flera socialsekreterare ansåg att förvaltningen kan ha svårigheter med att hitta brukare som vill vara med och som känner tillräcklig förtroende

för förvaltningen för att vilja vara delaktiga. Brukaren enligt en socialsekreterare har kanske haft en dålig erfarenhet och känner att förvaltningen aldrig kommer lyssna och därmed väljer de att avstå från delaktigheten. Andra uttryckte en rädsla för att det enbart är ett fåtal brukare används om och om igen. Detta utifrån att det inte kan representera brukarna och att de kanske blir en del av organisationen. En socialsekreterare uttryckte dessutom att förvaltningen skulle gynnas av en diversitet i urvalet genom att till exempel även tillåta att ungdomar är brukarrepresentanter.

Andra socialsekreterare menar att det viktigt att organisationen lyfter syftet med att engagera brukaren i rekryteringsprocessen för att det inte ska uppfattas som något trendigt. En socialsekreterare sa: "Att faktiskt tänka igenom noggrant vad det skulle leda till. Och att inte bara hänga på den där flugan om brukarmedverkan och försöka trycka in det i allt. Utan att det faktiskt ska vara genomtänkt och att man kanske också informera mera om det". En socialsekreterare beskrev även att det är viktigt att informera om syftet för att personalen inte ska tänka att det bara är något som hänger med ett tag för att sedan försvinna. Många av socialsekreterarna uttryckte att det är viktigt för förvaltningen att faktiskt skapa en dialog ifall de bjuder in brukarna för att vara med i rekryteringsprocessen. Att till exempel besluten som ska fattas av chefen kring vem som ska få anställning först diskuteras med brukaren så att de känner sig hörda. Samtidigt som de även ska få motiveringen till varför chefen tar sitt beslut.

En socialsekreterare sa följande i frågan om vad hen anser skulle krävas för att brukarmedverkan ska fortsätta inom förvaltningen:

Jag tror att vi behöver dyka in i det, att vara orädda i det. Jag tror egentligen inte att det behöver vara en känslig punkt. Jag tror att det är det och jag tror att det är det för många, jag tror att många sitter med tanken att här sitter jag och har gått i skolan och jobbat i så här många år och så kommer jag och, jag tror att den tanken finns, att ska jag sen utvärderas med en brukare.

Vidare anser andra socialsekreterare att det handlar om att organisationen behöver hitta en struktur som fungerar för att underlätta medverkan av brukare i rekryteringsprocessen. En beskrev: "Det gäller ju bara att hitta, det är ju inte negativt men att vi hittar en form för att det ska rulla på och fungera".



## 5. Diskussion

### 5.1 Metoddiskussion

Det finns svagheter och styrkor i vårt metodval samt i vårt arbete. I följande avsnitt kommer dessa beröras. En styrka med att använda intervju som metod är att det går relativt snabbt att genomföra (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Vi bedömde utifrån den givna tiden att intervjuer var mest givande, detta för att vi kunde från en intervju på cirka 25 minuter få mycket information och fördjupade reflektioner som berör frågor som intresserade oss. Intervjun gav även möjligheter som andra metodval inte kunde ge, nämligen att ta del av intervjupersonens upplevelser och erfarenhet på ett fördjupat plan. Vi bedömde att det var viktigt för att ämnet är outforskat och vårt syfte berör personliga attityder kring fenomenet. Vi är medvetna om att metodvalet inte ger oss en generell bild av fenomenet vilket är en svaghet. En kompletterande metod som observationer hade kunnat användas för att öka förståelsen kring fenomenet som Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) föreslår, men vi bedömde att det inte skulle bidra till vårt syfte. Ett problem som kan uppstå under en intervju är att respondenten och intervjuaren har olika tolkningar av utsagan (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Vi försökte minska denna svaghet genom att vara tydlig med informationen om syftet samt genom att skicka transkriberingen till deltagarna så att de kunde bekräfta och förtydliga. Ytterligare en styrka med studien är att de semistrukturerade intervjuerna gav en stor flexibilitet som gjorde att frågorna anpassades i intervjun, vilket gjorde att följdfrågor kunde ställas som låg utanför det ursprungliga syftet.

Studien kan delvis ses som reklam för Helsingborgs socialförvaltning. Utifrån faktumet att de är ensamma om att ha med brukare i rekryteringsprocessen, bedömdes det vara svårt att undvika att lyfta fram deras arbete. Samtidigt har vi även varit medvetna om att genom att lyfta deras arbete och mötena med forskaren samt utveckla risker studien att bli partisk. Det kan finnas argument om att informationen från forskaren och utveckla påverkades utifrån att de är pionjärer inom pilotprojektet och kan ha varit partiska. Vi bedömde att samtliga var måna om att få ett nytt perspektiv på deras arbete och var vilja att få tips på förbättringsområden därmed påverkades inte studien partiskt av informationen. Intervjufrågorna har även bearbetats noga så att de skulle beröra både det som är positivt och negativt för att även kunna bidra med information kring förbättringsbara delar i organisationen. Vi har även genomgående i vår studie haft ett objektiv förhållningssätt till

empirin. Kontakten med förvaltningen och forskaren ansågs vara en tillgång då den bidrog till en evidensbaserad praktik där praktiker, forskare och studenter kunde mötas för att skapa en dialog som ledde till en produkt om ett nytt och viktigt ämne för socialt arbete.

Studien hade kunnat göras annorlunda genom att genomföra fler intervjuer alternativt gruppintervjuer. Genom att använda gruppintervjuer hade respondenternas svar kanske utvecklats mer med hjälp av varandras reflektioner, samtidigt hade de kunnat påverkats på ett negativt sätt som gjort att de inte vågar uttrycka sina personliga reflektioner. Det hade varit intressant att forska vidare inom ämnet genom att intervju socialsekreterare i andra kommuner som inte hört om projektet innan för att få deras reflektioner också.

## 5.2 Resultatdiskussion

### 5.2.1 Brukarmedverkan ur socialsekreterares perspektiv

Brukarmedverkan kan hindras om professionella inte känner sig bekväma med idén eller genom maktutövningen som finns i det sociala arbetet (Eriksson 2015; Schöns 2016b). Därmed är det viktigt att belysa socialsekreterarnas uppfattning om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen utifrån att deras attityder kan påverka konceptet. Socialsekreterarna uttryckte att de har upplevt att brukarmedverkan har ökat de senaste åren. Schön (2016a) beskriver att orsaken till detta kan vara viljan att ge mer plats för en evidensbaserad praktik. Socialsekreterarna upplevde att socialförvaltningen arbetar för brukarinflytande inom flera områden, till exempel inkludering av representanter i utvecklingsarbetet och genom enkäter, vilket är enligt Eriksson (2015) exempel på sätt att främja brukarmedverkan på.

Socialsekreterarnas attityder gentemot brukarmedverkan i rekryteringsprocessen var blandade. En möjlig förklaring till detta finns i Rise och Steinbecks (2016) studie som visade att kunskapen hos personalen påverkade attityden gentemot utvecklingsprojekt. En teori kan vara att attityderna var blandade för att socialsekreterarna hade olika kunskaper och erfarenheter. Några av socialsekreterarna arbetar inom en enhet som har använt brukarmedverkan, vilket gör att de kan ha anammat konceptet mer än de som inte har arbetat med det. Rise och Steinbeck (2016) menar även att det tar tid för att personalen ska acceptera nya koncept, vilket kan vara ytterligare en bidragande faktor till varför vissa socialsekreterare ansåg att medverkan inte var behövlig. Samtidigt var dem flesta positiva till brukarmedverkan

i rekryteringsprocessen och menade att det var viktigt i socialt arbete. Schön (2016a) menar att brukarmedverkan inte endast ska ses som något positivt och därmed är det viktigt att även lyfta vad socialsekreterarna tyckte var negativt. Några av socialsekreterarna upplevde vi var rädda för att brukaren egentligen inte hade ett inflytande i rekryteringen utan istället riskerade att bli utnyttjade för att organisationen ska se bra ut. Resonemanget kan jämföras med resultat från Erikssons (2015) studie som visade att socialarbetaren upplevde en maktlöshet i frågor som berör brukarmedverkan på grund av att de begränsas av resurser och politiska policys.

De flesta socialsekreterarna trodde att frågorna fick en annan karaktär om brukaren medverkade i anställningsintervjuer vilket de tyckte var positivt. De trodde att frågorna skulle bli mer personliga och handla om bemötande. Foster et al. (2007) bekräftar socialsekreterarnas tankar i deras studie som visade att när brukarna närvarade ställdes mindre professionella frågor och frågor med ett direkt brukarperspektiv var mer i fokus.

I intervjuerna beskrev socialsekreterarna att de har upplevt att det fanns argument från kollegor som var emot brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. De gav som exempel att kollegor hade uppgett att brukaren inte var professionell och att det var en överflödigt resurs. När vi pratade om attityder gentemot brukarmedverkan kom även några socialsekreterare in på hur den professionella rollen påverkar. De menade att några såg sin professionella roll som maktutövande och andra gick in med mänskligt bemötandet i första hand. Detta menade dem påverkade hur de utförde sitt arbete och hur de såg på brukaren. Askheim (2013) diskuterar detta och menar att för främjande av empowerment samt brukarperspektiv behöver praktikern lämna den auktoritära positionen vilket skapar en osäkerhet. Praktikern behöver avsäga sig den traditionella rollen som maktutövare för att istället ersätta den med samskapande och gemenskap (Askheim 2013; Eriksson 2015). Resonemanget beskrevs även av en socialsekreterare när hen menade att de bör vara orädda och våga djupdyka ner i förändringar som gynnar brukarens position.

### 5.2.2 Brukarmedverkan som empowerment, tokenism och co-optation

Socialsekreterarna kunde se positiva konsekvenser för brukarna med brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Den mest genomgående konsekvensen som de flesta beskrev var att det kunde stärka självkänslan. Detta överensstämmer med resultatet i studien av Foster et al. (2007) som visade att brukarna kände sig uppskattade och värderade när de fick möjligheten

att påverka. I Schöns (2016a) studie uttryckte också deltagarna att brukarna ansåg att deras medverkan var meningsfull för dem. Schön (2016a) beskriver dessutom i sin studie att brukarna ansåg att det var positivt att medverka för att de fick använda sina erfarenheter samt kunskaper och det blev ett sätt för att testa deras färdigheter. Socialsekreterarna pratade även om att brukarnas kunskap och erfarenhet bidrog positivt till bedömningen av lämplig personal. Brukaren kan även få färdigheter när de använder sina egna erfarenheter (Foster et al. 2007) vilket några socialsekreterare också nämnde och hänvisade till kunskaper om anställningsintervjuer. Socialsekreterarna lyfte därmed positiva konsekvenser för både brukaren och för bedömningen i själva anställningsintervjun. Resonemanget kan kopplas till Foster et al. (2007) som menar att involveringen av brukare i rekryteringsprocessen ökar kvaliteten på beslutfattande och är hjälpsamt när interaktionen mellan arbetssökande och brukaren bedöms. Som tidigare nämnt ansåg socialsekreterarna att projektet stärker brukarens självkänsla, vilket kan bidra till empowerment för brukarna (Schön 2016b; Foster et al. 2007). Många av de positiva effekterna för brukaren som socialsekreterarna lyfte överensstämmer med Moulas (2009) beskrivning av empowerment. Moula (2009) beskriver att empowerment handlar om processer som skapar och utvecklar resurser kring individer och samhället, vilket även några socialsekreterare beskrev när de kunde se effekter för själva brukaren och samhället. Socialsekreterarna benämnde att brukaren har en expertkunskap utifrån sina erfarenheter, vilket överensstämmer med grunden i empowerment, att betrakta människor som de aktörer som vet bäst (Askheim & Starrin 2007). Genom att bjuda in brukare till att medverka kan brukarrörelsen i samhället förstärkas som även Eriksson (2018) bekräftar när han menar att deras position i samhället ökar.

Socialsekreterarna beskrev även negativa konsekvenser för brukaren, där de flesta handlade om en rädsla för att de skulle bli utnyttjade. Generellt är brukare inte med i beslutfattande som handlar om viktiga beslut (Eriksson 2015), vilket kan vara en orsak till att socialsekreterarna var rädda för att brukaren skulle bli besviken. Besvikelsen anser vi kan påverka organisationen och leda till att förtroendet till förvaltningen minskar. Därför är det viktigt att vara tydlig med hur rollerna kommer se ut och även lyssna på feedbacken som fås för att inte riskera konflikter mellan parterna.

Några andra konsekvenser som kan påverka organisationen är enligt socialsekreterarna att förvaltningen får ett bra rykte genom att visa att de är nytänkande och orädda för att ta med brukaren. Däremot finns det risker kopplat till orsaken till varför en organisation väljer att få

ett bra rykte via användning av brukare. Även om viljan att inkludera brukarmedverkan finns, kan yttre faktorer leda till att brukarna inte får tillfälle att medverka. Exempel på dessa faktorer är att det inte finns resurser som plats, tid och ersättning (Mclaughlin 2010; Foster et al. 2007). Socialsekreterare beskriver att förvaltningen ibland kan behöva anställa personal fort och därmed inte hinner ha brukare med i alla rekryteringar. Även om viljan finns kan brukarmedverkan hindras på grund av att organisationen inte har strukturerat medverkan på ett sätt som är hållbart. Vidare kan det resultera i tokenism som likställas med att brukaren får lov att medverka i aktiviteter enbart som symbol utan att medverka till förändring (Mclaughlin 2010). Målet med en sådan involvering är att påvisa omvärlden eller en specifik aktör att brukaren medverkar. Mclaughlin (2010) menar att bara för att brukarmedverkan benämns i ett organisatoriskt sammanhang innebär det inte att det leder till något faktiskt inflytande. Samtliga socialsekreterare uttryckte organisationen bör vara försiktig med detta. Schön (2016a) skriver att det har blivit mer vanligt med brukarmedverkan på grund av viljan att främja en evidensbaserad praktik. Det viktiga enligt Schön (2016a) är orsaken till varför brukaren medverkar då det har betydelse för hur långt organisationen och samhället behöver gå för att främja medverkan. Vi anser att om förvaltningens syfte är att visa att de är moderna och vill vara en del av moderniseringen inom fältet blir brukarens medverkan automatisk en token. Om så är fallet tror vi att det kommer leda till att färre kommer vilja engagera sig och konceptet kan dö ut. Vidare menar Schön (2016b) att det kan vara problematisk ifall medverkan kontrolleras av organisationen och används för att gynna organisationen istället för brukarens empowerment. Organisationens kan på så sätt influera brukaren att bli en del av organisationen och co-opteras som Eriksson (2018) beskriver. Att brukaren blir en del av organisationen tar socialsekreterarna upp när de uttrycker att medverkan i rekryteringsprocessen inte uppnås när organisationen anställer professionella brukare som blir en del av organisationen. Eriksson (2018) bekräftar problematiken i det socialsekreterarna uttrycker och menar att enbart acceptabla brukare får chansen att medverka. Problematik kan därmed uppstå eftersom brukarna som anställs inte anses representera brukarna i samhället.

Heule, Knutagård och Kristiansen (2017) skriver att arbetet med brukarmedverkan kräver tid samt resurser för att det ska vara hållbart. Vissa socialsekreterare anser att organisationen lägger ner onödiga resurser på medverkan i rekryteringsprocessen istället för till exempel utformning av insatser. Därmed kan resursfördelningen skapa hinder för brukarmedverkan.

### 5.2.3 Brukarmedverkan, ett område för förbättring

Heule, Knutagård och Kristiansen (2017) visar i sin artikel att det måste finnas strategier för att främja brukarmedverkan. Behovet av strukturella villkor som måste tillfredsställas beskrivs också av Eriksson (2015). I intervjuerna uttrycker socialsekreterarna behovet av att hitta en form för att medverkan ska bli en fungerande del av rekryteringsprocessen. Heule, Knutagård och Kristiansen (2017) beskriver att en utmaning som finns när strukturer ska formas är att det fortsätter skapas ur redan utvecklade grupp-kategorier. Några socialsekreterarna beskrev även vikten av att reflektera över sitt arbete, yrkesrollen och brukarens roll för att lyckas förändra strukturen. De menar att denna roll är svår att beskriva och det finns ett brett spektrum kring hur olika socialsekreterare upplever sin yrkesroll. Förändringen som bör ske enligt Eriksson (2015) är att minska rollen med maktutövning i fokus och överta en mer brukarvänlig roll. Askheim (2003) bekräftar det socialsekreterarna och Eriksson (2015) beskriver och menar att om praktikern ska lyckas kräver rollen specifika färdigheter och en viss attityd, samt krävs det att socialsekreterare kommunicera väl och är relationsbyggande.

Socialsekreterarna menar att det måste skapas en gemensam dialog inom förvaltningen för att främja förändringar och att de bör vara en del av förändringsprocessen. Annars riskerar socialsekreterarnas tilltro för projektet att minska. Några socialsekreterare uttryckte att det finns ett behov av dialog inom organisationen för att även kunna öka förståelse kring syftet bakom brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Flera uttryckte att om inte förståelsen och kunskapen ökar, minskar engagemang. Socialsekreterarens resonemang kan kopplas till Heule, Knutagård & Kristiansen (2017) resultat som visade att många av förändringarna skedde på grund av en ökad förståelse. Utöver förståelsen menade även några socialsekreterare att chefen var en viktig faktor för engagemang. De menade att deras chef var engagerad i brukarinflytande och därmed blev det en del av arbetet. Samtidigt som en annan menade att chefen inte gett tillräcklig information om projektet och därmed saknades engagemang hos kollegorna. Utifrån socialsekreterarnas utsagor anses därmed chefens roll viktig i främjandet av brukarmedverkan inom förvaltningen.

Utöver förståelse krävs det tid och resurser för att utveckla förändring (Heule, Knutagård och Kristiansen 2017; Eriksson 2015). Några socialsekreterare har uttryckt att svårigheten med att få brukare att medverka i rekryteringsprocessen kan handla om bristen på tid. Enligt en socialsekreterare kan behovet av att snabbt tillsätta personal resultera i att brukarna inte får

möjligheten att medverka. Tid är en av många resurser som organisationen måste beakta (Foster et al. 2007). Därför bör organisationen hitta nya lösningar för att ta bort svårigheten med resurserna. Ett förslag enligt en socialsekreterare är att ha en pool med brukare. En pool av brukare skulle även syfta till att skapa diversitet i åsikterna och kan även ses som ett sätt att hindra co-optation. Olika brukare kan bidra till att organisationen inte präglar brukaren och de behåller sin självständighet som Eriksson (2018) menar. Ytterligare en viktig faktor i främjandet av brukarmedverkan i rekryteringsprocessen är kontinuitet som uttrycktes av en socialsekreterare. Flera socialsekreterare uttryckte att de anser att inkludering av brukare i rekryteringsprocessen lätt kan ses som en tillfällig grej om inte organisationen väljer att satsa på. Eriksson (2015) skriver att det måste finnas kontinuerlig kompetensutveckling till personal och brukare för att brukarmedverkan ska vara gynnsamt och hållbart. Hållbarhet, samarbete och ödmjukhet kan ses som grundläggande stenar som främjar brukarmedverkan (Eriksson 2015). Genom att ha kontinuitet som både socialsekreterarna och Eriksson (2015) uttrycker, kommer personalen anamma och främja konceptet enligt Rise och Steinsbekk (2016).

Samtliga socialsekreterare som intervjuades var eniga om att det är viktigt att organisationen ska vara tydlig kring syftet med medverkan och att det inte ska handla om en trend eller som en socialsekreterare uttryckte "Jag tänker att man ska inte heller utnyttja dem, att använda dem för att det är lite sexigt och hippt för att nu har vi brukarmedverkan.". Heule, Knutagård & Kristiansen (2017) bekräftar socialarbetarnas syn när de skriver att inkludering inte bör bli ett spel för gallerian utan meningsfullt för alla inblandade parter. Samtidigt anger Schön (2016a) att orsaken bakom varför man inkludera brukaren, har en avgörande roll i hur långt organisationen och samhället behöver gå för att främja brukarmedverkan. Vi anser att organisationen bör presentera informationen till alla direkt istället för att informationen presenteras sporadisk på enskilda möten. På så sätt tror vi utifrån socialsekreterarnas svar, att konceptet kommer få en seriösare ton och att förändringen kommer ske med dialogen som grund.

## **6. Konklusion**

Syftet med studien var att undersöka socialsekreterares uppfattning om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen inom socialförvaltningen genom att undersöka deras attityder, vilka konsekvenser de anser medverkan bidrar till och vilka faktorer de tycker bör förbättras för att

medverkan ska främjas. Studiens resultat visar att socialsekreterarna hade delade meningar om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen. Argumenten för medverkan var att det är brukarnas rättighet att vara med och forma organisationen då det i slutändan är dem organisationen arbetar för. Argumenten emot medverkan var att brukarna som medverkar inte kan representera alla brukare samt att resurserna istället skulle satsa på att inkludera dem i utformningen av effektiva insatser. Samtliga socialsekreterare kunde däremot se att brukarmedverkan bidrar till empowerment och erkännande samt att brukarrörelsens position ökar i samhället. Vidare menade några att medverkan leder till att organisationen får en ny metod att använda sig av för att öka möjligheterna till att välja personal som värderar brukarperspektiv. Medverkan kan således bli grund för bättre framtida relationer mellan brukare och organisationen. När det gäller negativa konsekvenser ansågs det att medverkan kan resultera i att brukarna misstror organisationen som resultat av co-optation eller tokenism. Co-optation genom att brukaren blir en del av organisationen och på så sätt förloras syftet med medverkan. Tokenism genom att organisationen har med brukare endast som symbol, som socialsekreteraren uttryckte "... att använda dem för att det är lite sexigt och hippt ...".

För att främja brukarmedverkan i rekryteringsprocessen ansåg socialsekreterarna att det krävs en dialog mellan organisationen och brukarna så att de är medvetna om i vilken utsträckning deras medverkan kommer påverka besluten. Vidare krävs enligt socialsekreterarna en dialog mellan organisationen och samtliga medarbetare så alla är medvetna om syftet. Det som är viktigt att tänka på är hur organisationen väljer att informera och forma förändringar för att få med alla parter. En annan viktig aspekt som har lyfts för främjande av brukarmedverkan är att chefernas arbete påverkar engagemanget hos medarbetarna. Forskning visar att socialsekreterarnas attityder har en avgörande roll i huruvida brukare får medverka i olika processer. Studien har visat att frånvaro av kunskap, information och chefernas engagemang är faktorer som kan påverka attityderna negativt. Om syftet är att standardisera brukarmedverkan i rekryteringsprocessen bör organisationen arbeta med att påverka attityderna genom information och hållbara rutiner så att medverkan ska bibehållas. Studien har även belyst ett intressant område att forska vidare om för att öka kunskapen om ämnet, nämligen chefernas roller i främjande av brukarmedverkan i rekryteringsprocessen.



## 7. Referenslista

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Askheim, Ole Petter (2003) Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work*. Vol. 20, No.3, s. 229-240

Askheim, Ole Petter (2007) Empowerment - olika infallsvinklar. I Askheim, Ole Petter & Bengt Starrin (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Askheim, Ole Petter & Bengt Starrin (2007) Empowerment - ett modeord? I Askheim, Ole Petter & Bengt Starrin (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

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

Eriksson, Erik (2018) Incorporation and Individualization of Collective Voices: Public Service User Involvement and the User Movement's Mobilization for Change. *Voluntas-International Journal Of Voluntary And Nonprofit Organizations*. p. 1, SwePub, EBSCOhost, viewed 20 May 2018

Eriksson, Erik (2015) *Sanktionerat motstånd: Brukarinflytande som fenomen och praktik*. Diss. Lund: Lunds universitet

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Foster, Jaye, Karen Tyrell, Vanessa Cropper & Neil Hunt (2007) Two case studies of user involvement in the recruitment of staff for drug services. *Journal of Drugs: Education, Prevention and Policy*. Vol.14, No. 1, s. 89-94

Heule, Cecilia, Marcus Knutgård & Arne Kristiansen (2017) Mending the gaps in social work education and research: two examples from a Swedish context. *European Journal of Social Work*. Vol. 20, No. 3, s. 396-408.

Knutgård, Marcus, & Arne Kristiansen (2018) *Nytt vin i gamla läglar: Skala upp Bostad först, boende inflytande och om att identifiera och stötta "the missing hero"*. (1 red.) Socialhögskolan, Lunds Universitet.

Kristiansen, Arne (2017) *Brukarmedverkan vid rekrytering av verksamhetschef för Gemensamma resurser vid socialförvaltningen i Helsingborgs stad*. Helsingborg: Helsingborgs stad, Socialförvaltningen.

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB

Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur AB

McLaughlin, Hugh (2010) Keeping Service User Involvement in Research Honest. *British Journal of Social Work*. Vol.40, No. 5, s. 1591–1608

Moula, Alireza (2009) Inledning. I Moula, Alireza (red.) *Empowermentorienterat socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material I Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Rise, Marit By & Aslak Steinsbekk (2016) *Long Term Effect on Professionals' Knowledge, Practice and Attitudes towards User Involvement Four Years after Implementing an Organisational Development Plan: A Controlled Study*. Sydafrika: University of Kwazulu-Natal

Rønning, Rolf (2007) Brukarmedverkan och empowerment - gammalt vin i nya flaskor? I Askheim, Ole Petter & Bengt Starrin (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Schön, Ulla-Karin (2016a) User Involvement in Social Work and Education - A Matter of Participation? *Journal of Evidence-Informed Social Work*. Vol. 13, No. 1, s. 21-33.

Schön, Ulla-Karin (2015b) User and carer involvement in social work education: reasons for participation, Scandinavian. *Journal of Disability Research*, Vol. 18, No.2 , s.154-163.

Socialstyrelsen (2011) *Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri – en kartläggning av forskning och praktik*. Stockholm: Socialstyrelsen

Swärd, Hans & Bengt Starrin (2016) Makt i socialt arbete. I Meeuwisse, Anna, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.) *Socialt arbete: en grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur

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

Åbinger, Dinah (2016) *Vägen till bättre sociala tjänster är samskapande med klienter och medarbetare*. Helsingborg: Helsingborg stad, Socialförvaltningen.

# Bilaga

## Intervjuguide till socialsekreterare

- Berätta lite om ditt arbete, hur länge har du arbetat här?
- På vilket sätt arbetar ni med brukarmedverkan?
- Vad vet du om brukarmedverkan i rekryteringsprocessen?
- Hur ser du på att låta brukare delta i rekryteringsprocessen?
- Hur hade det känts för dig om en brukare var med under din anställningsintervju? Tror du hade varit annorlunda?
- Hur har andras reaktioner varit inom förvaltningen?
- Vad kan vara positiv med brukarmedverkan i rekryteringsprocessen för brukaren?
- Vad kan vara negativ med brukarmedverkan i rekryteringsprocessen för brukaren?
- Vad kan vara positiv med brukarmedverkan i rekryteringsprocessen för organisationen?
- Vad kan vara negativ med brukarmedverkan i rekryteringsprocessen för organisationen?
- Vad anser du behöver förbättras för att skapa utrymme för brukarmedverkan i rekryteringsprocesser? / Vad anser du förhindrar brukarmedverkan i rekryteringsprocessen?