



Lunds universitet  
Sociologiska institutionen

# **”Vad ska man ha all byråkrati till?”**

En kvalitativ studie om styrdokument och riktlinjers betydelse för  
anställda som arbetar i LSS-boenden

Författare: Robin Nordlund

Masteruppsats: SOCM04, 30hp

Handledare: Vesa Leppänen

Vårterminen 2019

Antal ord: 21 021

# Abstrakt

**Författare:** Robin Nordlund

**Titel:** ”Vad ska man ha all byråkrati till?” En kvalitativ studie om styrdokument och riktlinjers betydelse för anställda som arbetar i LSS-boenden.

**Masteruppsats:** SOCM04, 30hp

**Handledare:** Vesa Leppänen

Sociologiska institutionen, våren 2019

Denna studie riktar sig mot anställda som arbetar i gruppboende som innefattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionsnedsatta (LSS). I flera sektorer inom den offentliga sektorn sker det en ökad detaljstyrning och den anställde får ett alltmer omfattande administrativt ansvar. Syftet med studien är därför att öka förståelsen för vilken betydelse styrdokument och riktlinjer har för den anställdes arbetsupplevelse. Två teorier har använts för att berika kunskapen om hur skilda sociala sammanhang kan påverka den anställde. De två teorier som har använts är Hochschilds teori ”The managed heart” och Johans Asplunds teori ”Det sociala livets elementära gemenskaper”. Studien har använt sig av en hermeneutiskt metodologisk ansats tillsammans med kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Totalt har 9 informanter intervjuas, där alla är anställda som antingen stödassistent eller stödpedagog i en gruppboende. Analysen visade att styrdokumenterna och riktlinjerna hade en omfattande betydelse för den anställdes arbetsupplevelse. De anställda motiverade användningen av dokumenten med att hänvisa till verksamhetens mörka historia. Historians roll fungerade därmed som ett svar på hur verksamheten kan bedrivas utan den nuvarande regleringen. Analysen visade att dokumenten styr den sociala interaktionen med brukarna då både den anställde och brukaren blir fångade av dokumentens innehåll. Det visade sig däremot att på grund av den sociala dimensionen i arbetet så existerade det ett frirum som inte i alla avseenden var uttryckligen reglerat. Det innebär att de anställda behövde bli skickliga på att tolka intentionerna av regelverken och de rådande normsystemen i det konkreta sammanhanget just där och då. Tolkningsprocessen var inte helt utan svårigheter, i synnerhet i de fall då regelverkets intentioner kolliderade med det subjektiva tyckandet. I flera situationer resulterade komplexiteten av att förhålla sig till regelverken och utomstående normsystem i att den anställde blev paralyserad.

**Nyckelord:** LSS, Gruppboenden, Brukare, Byråkratisering, Emotionellt arbete, Detaljstyrning och Administration

## Populärvetenskaplig version

Studiens fokus är anställda som arbetar på ett gruppböende inom LSS. Det finns flera studier som indikerar att anställda inom flera yrken inom den offentliga sektorn upplever att deras arbete blir mer administrativt och att det sker en ökad detaljstyrning av deras arbete. Jag tycker därför att det är relevant att undersöka vilka konsekvenser en ökad byråkratisering har för den anställde. Syftet med denna studie är därför att öka förståelse för vilken betydelse styrdokument och riktlinjer har för den anställdes arbetsupplevelse. För att samla in material har 9 stycken intervjuer genomförts. Intervjupersonerna arbetar som antingen stödassistent eller stödpedagog på ett gruppböende.

Intervjupersonens upplevelse av den nuvarande regleringen av verksamheten är delad. Å ena sidan upplever de anställda att det är bra att verksamheten strävar efter att stärka brukarnas rättigheter och inflytande över sina liv. Å andra sidan upplever intervjupersonerna att det i dagsläget existerar för många olika dokument att förhålla sig till, vilket skapar förvirring. Denna studies resultat visar att styrdokumentet och riktlinjerna reglerar och kontrollerar den sociala interaktionen mellan den anställde och brukaren. Stor del av arbetet grundar sig i de mål och insatser som står i dokumentet Genomförandeplanen. Genomförandeplanens innehåll bestäms av brukaren. Mitt resultat visade att stor del av den sociala interaktionen mellan den anställde och brukare kom att handla om att försöka uppnå dessa mål, trots att de i vissa fall strider mot vad båda önskar. Intervjupersonerna hävdade däremot att när målen väl uppfylldes bidrog det med en enorm tillfredställelse bland de anställda.

Byråkratiska dokument är i många fall fyrkantiga, till skillnad från den sociala verkligheten som i många fall är rörlig och formbar. Intervjupersonen hävdade att deras arbete utgörs av sociala möten med brukaren vilket innebär att dokument omöjligen kan innefatta alla situationer. Det innebär att styrdokumentet och riktlinjerna i dessa fall tillhandahåller en fingervisning kring hur den anställde bör tänka och resonera i vissa sammanhang. Det är däremot upp till den anställde att ensam ta beslutet kring hur vissa situationer ska hanteras. En del av inläringen sker alltså på själva arbetsplatsen då den anställde behöver befina sig i olika situationer och behöver pröva sig fram för att se vilket tillvägagångssätt som är lämpligast. Resultatet visade då att det ställer krav på den anställdes förmåga att båda tolka olika situationer och agera därefter men även deras förmåga att i efterhand reflektera över deras handlingar.

## **Förord**

Jag vill inleda med att ägna ett stort tack till min handledare Vesa Leppänen för all konstruktiv kritik och intressanta diskussioner under den här processen. Ditt engagemang har verkligen uppskattats. Jag vill också tacka alla mina studiekamrater för den här tiden som vi har spenderat tillsammans. Mina nära och kära ska också ha ett speciellt tack för allt stöd som ni har givit mig under den här perioden. Jag vill också ägna ett extra stort tack till alla informanter som har bidragit med sin kunskap och erfarenhet, utan er hade denna studie aldrig varit möjligt. Slutligen vill jag även tacka dig, för att du tar dig tiden att läsa det här arbetet.

Lund, Maj 2019

Robin Nordlund

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1 Syfte & frågeställning.....	2
1.2 Avgränsning .....	3
1.3 Disposition.....	3
<b>2. Bakgrund .....</b>	<b>4</b>
2.1 En historisk tillbakablick, från Fattighuset till LSS.....	4
2.2 Lag om stöd och service för vissa funktionsnedsatta (LSS).....	6
2.3 Genomförandeplan .....	7
2.4 Lågaffektivt bemötande .....	7
<b>3. Teori och begrepp .....</b>	<b>9</b>
3.1 Johan Asplund ”Det sociala livets elementära former” .....	9
3.2 Arlie Hochschild ”The Managed Heart” .....	10
<b>4. Tidigare forskning.....</b>	<b>13</b>
4.1 Sharon C. Bolton, Carol Boyd (2003) ”Trolley dolly or skilled emotion manager?” .....	13
4.2 Diane Seymour, Peter Sandiford (2005) ”Emotion rules in service organizations” .....	14
4.3 Glenda Maconachie (2013) ”Emotional suppression to regulated empathy” .....	15
4.4 Blake E. Ashforth & Ronald H Humphrey 1995, ”Emotion in the workplace” .....	16
<b>5. Metod.....</b>	<b>18</b>
5.1 Metodologi.....	18
5.2 Kvalitativa intervjuer.....	20
5.3 Urval .....	21
5.4 Bearbetning av material.....	22
5.5 Reliabilitet och validitet.....	23
5.6 Etik.....	24
5.7 Metoddiskussion .....	26
<b>6. Analys .....</b>	<b>27</b>
6.1 Hur motiverar personalen användningen av styrdokument och riktlinjer? .....	28
6.2 Genomförandeplanen.....	33
6.2.1 Genomförandeplanen - ett dokument som bakbinder.....	33
6.2.2 Genomförandeplanen - betydelsen av den sociala relationen.....	36
6.3 Informella arbetsmetoder.....	39

6.3.1 <i>Frirummets existens</i> .....	39
6.3.2 <i>Vad producerar dokumenten och riktlinjerna för typ av arbetare?</i> .....	44
6.4 Kritik mot styrdokumentet och riktlinjerna .....	49
<b>7. Sammanfattning och slutdiskussion .....</b>	<b>54</b>
7.1 Sammanfattning.....	54
7.2 Slutdiskussion.....	56
<b>8. Referenslista.....</b>	<b>59</b>
<b>Bilaga 1. Intervjuguide .....</b>	<b>63</b>

# 1. Inledning

År 1994 införde dåvarande statsminister Carl Bildt LSS-reformen. Lagen riktar sig mot de människor som har en funktionsnedsättning, fysiskt som psyiskt. Syftet med lagen var att människor med funktionsnedsättning ska ha möjligheten att kunna leva och verka som resterande del av befolkningen. Sedan 1994 har sektorn för LSS ökat. När reformen infördes beviljades 6 100 människor statlig assistans, år 2016 hade den totala siffran ökat till 72 900 (SVT, 2018). Logiskt nog har yrkesgruppen inom vård och omsorg också ökat. Med sina 136 000 anställda är denna yrkesgrupp den största på den svenska arbetsmarknaden (SCB, 2019). 71 procent av de insatser som beviljades år 2017 var gruppboenden för vuxna, daglig verksamhet och kontaktpersoner (Försäkringskassan, 2015). Denna studie kommer att rikta sig mot anställda som arbetar i gruppboenden som innefattas av LSS. Gruppboenden definieras som boenden där den boende har en egen lägenhet och tillgång till ett gemensamt utrymme i form av kök och matsal samt tillgång till vård- och stödpersonal stora delar av dygnet (Socialstyrelsen, 2018).

Den nuvarande samhällstrenden ställer ökade krav på dokumentation. Inom socialtjänsten, skolväsendet och vården ökar kraven på dokumentation. När regeringens nationella samordnare för barn och unga genomförde en mätning över hur socialsekreterare spenderar sin tid upptäcktes det att tiden som faktiskt läggs på konkreta möten med klienter var låg (SKL 2018, s. 4). I en undersökning av lärarförbundet svarade en majoritet av de tillfrågade att det sker för mycket detaljstyrning i arbetet vilket påverkar deras arbete negativt. De upplevde att verksamhetens fokus på dess främsta uppgift, att faktiskt undervisa barn och unga, hade minskat (Lärarnas tidning 2016). När Karolina Parding (2015), professor i arbetsvetenskap, genomförde en studie om lärarnas arbetsupplevelse upptäckte hon att personalen upplevde att ca 50 procent av deras arbete bestod av dokumentation (Parding 2015, s. 9). Trots att sektorn för administration och chefer har ökat med 37 procent mellan 2014 och 2017 inom vården så upplever vårdpersonalen att deras arbetsuppgifter blir mer och mer administrativa (DagensArena, 2018). Lärarförbundets ordförande Heidi Stensmyren delar denna uppfattning. Hon hävdar även att de ”enklare” administrativa yrkena så som assistent, sekreterare och kontorspersonal har minskat under samma period och hävdar då att de arbetsuppgifterna har tagits över av vårdpersonalen (DagensArena, 2018).

Ett ökat administrativt ansvar och en ökad detaljstyrning av den anställdes arbete bör rimligtvis ha konsekvenser för den anställdes arbetsupplevelse. En aspekt av hur organisationers detaljstyrning kan påverka den anställda lyfts fram i Hochschild studie ”The managed heart”. Hon hävdar att på grund av att organisationer kontrollerar den sociala interaktionen med klienterna så har inte den anställda kontroll över sitt eget arbete. Arbetsgivaren dikterar arbetarens känslouttryck via byråkratiska riktlinjer och arbetaren behöver kontinuerligt förhålla sig till dessa i mötet med klienterna. Således förekommer det en styrning av den sociala interaktionen. Den anställda arbetar utifrån riktlinjer och samtalsmanualer i interaktionen vilket innebär att arbetarens självbestämmande blir reducerat. Regleringen av den sociala interaktionen är inte utan svårigheter och i synnerhet inte i hotfulla situationer då den anställda även i de fall är skyldig till att agera efter riktlinjerna som organisationen dikterar (Hochschild 2003, s. 21-22). Det perspektivet blir särskilt relevant i min studie som riktar sig mot LSS, då LSS är en av de verksamheter där det förekommer mest anmälningar om hot och våld mot personal. Nästintill fyra av tio arbetsskadeanmälningar är om hot och våld, i jämförelse med den nationella genomsnittliga siffran som är på 7 procent för andra yrken (Arbetsmiljöverket, 2018). På grund av den ökade byråkratiseringen i samhället, där fler och fler yrkesgrupper är överens om att deras administrativa ansvar ökar samtidigt som det sker en ökad detaljstyrning av arbetet så är det rimligt att öka förståelse för vilka konsekvenser det kan ha för den anställda.

## 1.1 Syfte & frågeställning

På basis av det som presenterades i inledningen är syftet med denna studie *att öka förståelse för vilken betydelse styrdokument och riktlinjer har för den anställdes arbetsupplevelse*. Frågeställningen i den här studien grundar sig delvis i det som har presenteras i inledningen men främst grundar sig frågeställningen i vad som förekom i det empiriska fältet. De frågor som presenteras nedan framfördes under intervjuerna och det var främst dessa teman som kom att bli centrala i analysen av det empiriska materialet. Frågeställningen utgörs av en övergripande fråga och tre underfrågor;

- Hur påverkas de anställda inom LSS av de styrdokument och riktlinjer som reglerar deras arbetsuppgifter?



*Underfrågor:*

- Hur motiverar personalen användandet av styrdokumentet och riktlinjerna?
- Hur styr riktlinjerna och styrdokumentet personalens arbete och interaktionen med brukarna?
- Vilka upplevda svårigheter framkommer av de styrdokument och riktlinjer som reglerar personalens arbetsuppgifter?

## **1.2 Avgränsning**

Denna studie kommer att avgränsa sig mot anställda som arbetar i gruppboende som innefattas av LSS, antingen som stödassistent eller stödpedagog. Studiens fokus kommer att rikta sig mot den anställdes upplevelse av verksamhetens reglering och hur den anställda påverkas av styrningen från verksamheten. En viss kunskap behövs rörande verksamhetens styrning och dess motivering men studiens huvudfokus kommer att belysa den anställdes perspektiv på styrningen i verksamheten. Av den anledningen har teorier valts som på olika vis belyser hur individen påverkas av att arbeta i en byråkratisk organisation där det existerar en form av styrning som ämnar att reglera den anställdes arbete. Studien kommer att lyfta fram punkter som berör emotioner, känslouttryck, styrning, rollfördelning och hur den anställda behöver arbeta med alla dessa punkter i sitt arbete.

## **1.3 Disposition**

Strukturen för den här studien är följande; först introduceras läsaren i kapitel 1 för det ämne som studien önskar att behandla, det kommer att ges en kort beskrivning av den nuvarande samhällstrenden, det vill säga den ökade byråkratiseringen och avsluta med studiens syfte och frågeställning. I kapitel 2 kommer jag att introducera verksamheten LSS, där kommer jag att ge en historiskt redogörelse för hur verksamhetens har utvecklats över tid. Jag kommer även att redogöra för LSS lagen och några generella styrdokument som reglerar verksamheten. I kapitel 3 kommer jag att presentera teorin som används i studiens analys. Kapitel 4 kommer att ge en överblick för forskningsfältet, jag kommer där att redovisa 4 vetenskapliga studier som på olika vis behandlar ämnet. I kapitel 5 kommer jag att beskriva studiens metodologi och metodval. De två sista kapitlen kommer att behandla studiens analys av empirin och avsluta med en slutdiskussion och sammanfattning av studien.

## 2. Bakgrund

I det här kapitlet kommer jag att presentera en samhällsbakgrund för uppkomsten av LSS. Jag anser att det är viktigt att ha det i åtanke att verksamheten inte alltid har vara så reglerad som den är i dagsläget och att det finns en anledning till de byråkratiska regler som existerar idag. Jag kommer även att berätta kortfattat vad LSS lagen står för och vilka som innefattas av dem. Slutligen kommer jag att presentera några generella styrdokument och riktlinjer som reglerar verksamheten. De styrdokument och riktlinjer som kommer att presenteras är genomförandeplanen och lågaffektivt bemötande. Det finns fler styrdokument och riktlinjer som reglerar arbetet inom LSS men det är främst dessa två som analysen senare kommer att behandla och därav presenteras enbart dessa.

### 2.1 En historisk tillbakablick, från Fattighuset till LSS

I början på 1800-talet kallades personer med kognitiv funktionsnedsättning för sinnesslöa och kunskapen om individer med funktionsnedsättning var väldigt låg. Under 1800-talet fick personer med funktionsnedsättning bo på en anstalt som kallades för fattigvården. Där fick de bo tillsammans med kriminella, änkor, föräldralösa och missbrukare. De inlagda fick en sängplats och minimalt med mat. Önskade personen mer mat fick den arbeta för det, vilket var svårare för de individerna med funktionsnedsättning och de som väl kunde arbeta blev oftast utnyttjade (Andkvist 2014, s. 11).

Begreppet ”Svårskötta” användes på 1920-talet för de som inte hade möjlighet att hjälpa sig själva, hade ett problematiskt beteende, visade tecken på aggression och självdestruktivitet, något som idag kallas för ”utmanande beteende”. Hade personen en funktionsnedsättning blev denna inlagd på specialsjukhus under den här tiden. Dessa sjukhus hamnade under kategorin för ”sinnessjukhus” och innefattades därmed av det regelverket. Det var inte på tal om att det var människor med psykiskt sjukdom eller funktionsnedsättningar och de fick därför utstå rutinmässiga övergrepp från personal. År 1935 öppnades Vipeholm, ett hem för människor med funktionsnedsättning. Det var det första specialsjukhuset som hade hela Sverige som upptagningsområde (Andkvist 2014, 12). Under den här tiden användes enbart två termer för att definiera människor med funktionsnedsättning, bildbara och obildbara. Bildbara var personer med en mindre uppenbar utvecklingsstörning och som till viss del kunde delta i

undervisning och genomföra enstaka arbetsuppgifter. Obildbara hade oftast flera funktionsnedsättningar, både psykiska och fysiska (Andkvist 2014, s. 9). På Vipeholm sov de inlagda individerna tillsammans i stora sovsalar, åt mat vid långa bord och bänkar och fick därmed inte heller något privatliv. De inlagda tilldelades en mugg, en tallrik och varsin sked. Personalen klädde de intagna likadant, de fick en overall och samma hårfrisyr. Under den här tiden hade en stor del av de inlagda på Vipeholm även stora beteendeproblem. Aggressivitet mot personal och andra patienter, självskadebeteende och andra former av utbrott var vanligt. Personalen fick därmed använda psykiatriska behandlingsstrategier för att förhindra att skador skulle ske. Det inkluderade allt från tvångströja, armskenor och overaller med kedjor och lås. Under ransoneringstiden (år 1941-1943) var det många som dog på Vipeholm som en konsekvens av för lite föda. På tre år dog 110 personer och alla hade någon form av funktionsnedsättning. På den här tiden var det nästintill farligt att bli inskriven på Vipeholm då var femte person dog inom ett år. Personer som blev inlagda på Vipeholm hade låg kontakt med anhöriga utanför sjukhuset vilket gjorde att läkarna hade en enorm makt och kontroll över patienterna. Anhöriga fick aldrig ifrågasätta läkarens order (Andkvist 2014, s. 13-14).

Under 1800-talet kom arbetshem för människor med funktionsnedsättning. De fick då arbeta på stora jordbruk i utbyte mot mat och husrum. Arbetstiderna var strikt reglerade och eftersom personerna hade inlärningssvårigheter blev de ofta långvariga på arbetsplatserna. Övergrepp var vanligt förekommande på arbetshemmet då personer med funktionsnedsättningar inte ansågs vara "människor". År 1967 förbjöds arbetshemmen och många blev istället vårdhem. På 1950-talet öppnades de första dagcentrumen, det som idag kallas för daglig verksamhet. Under denna period utbildades många arbetsterapeuter och sedan år 1963 har det varit en treårig utbildning. Under den här tiden ändrades synen på människor med funktionsnedsättningar, från att vara ett individuellt och segregerat ansvar till ett samhällsansvar. Arbete började ses som en rättighet. År 1979 kom en ny lag om att dagcenter behövde kunna tillhandahålla plats för matsal, vuxenundervisning och social samvaro. I snitt skulle det finnas en personal på fem inskrivna (Andkvist 2014, s. 19).

Runt 1980-talet började de första gruppboendena att byggas. I de första gruppboendena bodde fyra till fem personer i en villa eller i en lägenhet. Alla hade sitt eget rum men delade på alla andra ytor. Rummen var ofta små och av den anledningen flyttade oftast bara

människor med ett litet omvårdnads- och tillsynsbehov dit. Det fanns inte alltid personal på boendet, oftast var de där några timmar varje dag men inte under natten. År 1985 kom nya regler för statliga lån vid nybyggnation som innebar att en lägenhet inte fick vara mindre än ca 40 kvadratmeter vilket innebar att alla, oavsett funktionsnedsättning, kunde bo i en gruppboende (Andkvist 2014, s. 21). År 1993 kom den nya LSS-lagen som förändrade livet för många människor med funktionsnedsättning och de fick därmed större makt och självbestämmande för sina egna liv.

## **2.2 Lag om stöd och service för vissa funktionsnedsatta (LSS)**

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS - Lag 1993:387) ämnar att ge människor med funktionsnedsättning möjligheten att leva som alla andra. Lagen syftar till att brukarna ska ha möjligheten att påverka vilket stöd och vilken service de ska ha rätt till. Målet är att stärka brukarens makt över sin tillvaro och agera som en stödjande hand i vardagen. Syftet är inte att personalen inom LSS verksamheter ska utöva en konkret kontroll över brukarna. Personalen ska inte bestämma vilka mål som brukarna ska sträva efter, utan det är brukarna själva som ska sätta upp sina mål och personalen ska bidra och assistera för att målen uppfylls. Det finns tio insatser som LSS ger rätt till, det vill säga att det finns tio olika former av stöd och service. De 10 insatser som LSS ger rätt till är 1. Rådgivning och annat personligt stöd, 2. Personlig assistans, 3. Ledsagarservice, 4. Kontaktperson, 5. Avlösarservice i hemmet, 6. Korttidsvistelse utanför det egna hemmet, 7. Korttidsutlysning för skolungdom över 12 år, 8. Boende i familjehem eller i bostad med särskild service för barn eller ungdom, 9. Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskild anpassad bostad, 10. Daglig verksamhet (Socialstyrelsen 2007). Som nämndes i inledning av studien så kommer jag i den här undersökning främst att fokusera på punkt 9, men det är viktigt att förstå vilka insatser som LSS ger rätt till, främst för att dessa 10 insatser oftast arbetar tillsammans och sällan var för sig.

Lagen om stöd och service riktar sig till personer med följande egenskaper (Socialstyrelsen 2007):

1. Personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
2. Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller,

3. Personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i vardagen och att det därmed finns ett behov av stöd eller service.

## **2.3 Genomförandeplan**

En genomförandeplan beskriver hur socialtjänstens insatser ska genomföras i praktiken. Brukaren ska vara med och bestämma över vilka insatser och mål som genomförandeplanen innefattar. Det är viktigt att personalen respekterar brukarens integritet. I genomförandeplanen ska de formulerade målen och insatserna anses vara rimliga utifrån brukarens behov. Syftet är att skapa en struktur kring brukaren för att möjliggöra en smidig uppföljning samt en tydlig beskrivning för personalen vad som ska göras och hur det ska göras. En viktig del i den processen är dokumentation. Dokumentationens syfte är att upprätthålla den struktur som skapats kring brukaren. Personal har en skyldighet att dokumentera huruvida brukaren mäter sig mot de uppsatta målen, eller ifall målen har uppnåtts eller reviderats. Ifall incidenter förekommer som försvårar eller avviker från de uppsatta målen är personalen skyldiga att dokumentera dessa. Ifall allt fungerar som det ska så kommer genomförandeplanen vara ett levande dokument som uppdateras utifrån brukarens behov (Socialtjänsten 2014, s. 10-11). I slutändan är det brukaren själv som ska signera dokumentet och det är därför viktigt att brukaren har fått vara med och bestämma över dokumentets utformning. Genomförandeplanen fungerar senare som en karta för personalens framtida arbetsuppgifter, även om målen i sig ska uppfyllas tillsammans med brukare där brukarens delaktighet är väsentlig (Socialtjänsten 2014, s. 16).

## **2.4 Lågaffektivt bemötande**

I Socialstyrelsens (2015) beskrivning står det att lågaffektivt bemötande är en teori som används som metod inom LSS och andra verksamheter. I metoden finns det riktlinjer som används för att bemöta människor med riskfyllt beteende. Den kan även användas i situationer som anses som hotfulla. Det teoretiska resonemanget är att personer med funktionsnedsättning ofta har svårt att skapa en självuppfattning av sitt eget beteende och får därför svårt att reglera sin egen affekt i situationer som upprör. Oftast agerar de med samma affekt som de presenteras för. Orsaken till det är för att affekt smittar men de flesta människor lär sig i tidig ålder att kunna särskilja på sin egen affekt och andras. Vissa människor lär sig

dock inte den tekniken och det är särskilt svårt för människor med funktionsnedsättning. Människor med funktionsnedsättning är därför mer mottagliga för det känslotillstånd som andra personer befinner sig i. Personalen har därför ett ansvar, de får inte bidra till att öka konfliktnivån. Går personalen upp i affekt ökar sannolikheten att brukaren också gör det. Personalen ska därför reglera sina egna affekter, vilka ska minska förutsättningarna för utmanande beteenden. På så vis kan risken minska för att det ska uppstå en situation som kan leda till eller förstärka ett utmanande beteende. Ett lågaffektivt bemötande sker alltså i samspel med brukaren och anpassas utifrån dennes affektivnivå. Det handlar inte uteslutande om att dämpa personalens emotioner, även om det är en strategi som ibland är nödvändig. Att anpassa bemötande efter brukarens känsloläge kräver att personalen är lyhörd inför brukarens känslotillstånd (Socialstyrelsen 2015, s. 46-47).

### 3. Teori och begrepp

Under det här kapitlet kommer jag att redogöra för mitt val av teori. Jag kommer först att börja med att redogöra för Johan Asplund teori "Det sociala livets elementära former". Hans studie är i viss mån övergripande genom att han visar på vilka grundläggande sociala verkligheter som existerar. Arlie Hochschild teori "the Managed Heart" presenteras därefter. Hochschild är desto mer konkret i sin studie där hon visar på vilka faktiska konsekvenser som en viss social verklighet kan ha för individen.

#### 3.1 Johan Asplund "Det sociala livets elementära former".

I *Det sociala livets elementära former* undersöker Asplund hur individen blir socialiserad in i samhället. Asplund introducerar begreppet social responsivitet och hävdar att den sociala responsiviteten inte är något självklart. En individ behöver träna sin responsivitet och befinna sig i sociala situationer för att bli en skicklig social aktör. Social responsivitet handlar om en individs svarsbenägenhet och huruvida en individ svarar och agerar i sociala interaktioner. Den sociala responsiviteten är till en början barnslig, spontant och känslobaserad. Det är genom socialisationen som responsiviteten blir tämjad och anpassar sig till den sociala verklighet som individen befinner sig i. Det finns däremot inget facit för hur individer kommer att agera i olika situationer och den sociala responsiviteten är av den anledningen aldrig bestämd eller slutgiltig. Individen behöver navigera sig kring flera olika roller och normer och får därigenom testa sig fram tills man finner den korrekta responsen. Motsats till responsivitet är i det fallet responslöshet. Det innebär att individen väljer att inte svara eller delta i en interaktion (Asplund 1987, s. 33). Asplund menar att när individen blir en medlem i en grupp så får individen en uppfattning kring hur interaktionerna ska se ut i dessa sammanhang, härmed blir den sociala responsiviteten socialiserad in i den angivna gruppen. Grupper brukar generellt präglas av starka gruppnormer som styr dess medlemmar och avgör hur de bör agera i specifika situationer (Asplund 1987, s. 207). Motsatsen till grupper och gruppnormer är enligt Asplund socialt elementära gemenskaper. Dessa gemenskaper är utan ett yttre syfte och karaktäriseras av flera individer som är socialt responsiva gentemot sig själva och omgivningen där själva interaktionen är syftet. Den elementära gemenskapen kan vara flyktig och kortvarig och uppstå närsomhelst (Asplund 1987, s. 229).

Två andra begrepp som är centrala i Asplund teori är ”abstrakt socialitet” och ”konkret socialitet”. I den abstrakta socialiteten finns inget annat än just den abstrakta socialiteten. Det existerar inga konkreta känslor och deltagarna agerar enbart ut sina roller och det som innefattas av dem. I den abstrakta socialiteten överger individerna sig själva till de samhällsliga strukturerna och rollerna och agerar därefter. Inom den socialiteten sker handlingar och interaktioner utifrån förbestämda strukturer och individen agerar som en abstrakt samhällsvarelse (Asplund 1987, s. 171-172). I den konkreta socialiteten existerar däremot konkreta känslor och här sker interaktioner med konkreta individer. Den abstrakta socialiteten är en produkt av det moderna samhället medan den konkreta socialiteten har en starkare koppling till det förindustriella samhället. Den konkreta socialiteten förekommer främst när interaktioner sker mellan vänner och familjemedlemmar och den abstrakta socialiteten sker främst i möten som sker i det samhällsliga forumet, exempelvis i mötet mellan en läkare och patient. I det abstrakta mötet integrerar inte patienten med den konkreta individen utan med en läkare vilket inkluderar de förväntningar som samhället har på läkare (Asplund 1987, s. 170). Individen skiftar mellan den abstrakta socialiteten och den konkreta socialiteten i sin vardag. Det är viktigt för individen att det finns en balans mellan dessa skilda verkligheter men främst att individen inte fastnar i den abstrakta socialiteten. Då kan individen bli medveten om sitt rollspel vilket innebär att individen betraktar sig själv inom ramen för den abstrakta socialiteten och känner sig främmande inför sig själv (Asplund 1987, s. 143-144).

### **3.2 Arlie Hochschild ”The Managed Heart”**

I Hochschilds studie *The managed heart* belyser hon hur det är att arbeta inom organisationer som använder emotioner som främsta bytesvara. Hochschild kallar det för emotionellt arbete. Emotionellt arbete innebär att arbetaren använder sina känslor för att uttrycka eller framstå på ett visst sätt som önskas och efterfrågas av organisationen som arbetaren tillhör. Det kan innebära att arbetaren antingen behöver förstärka eller förminska sina känslor för att kunna utstråla en viss persona som förväntas för arbetsuppgifterna. Hochschild skiljer på två former av emotionellt arbete, det vill säga emotionellt arbete med bruksvärde och emotionellt arbete med bytesvärde. Emotionellt arbete med bruksvärde förekommer främst inom den privata sfären och handlar om att individen behöver bearbeta sina egna känslor för att kunna anpassa



sig till de känsloregler som existerar. Emotionellt arbete med bytesvärde förekommer främst inom arbetslivet (Hochschild 2003, s. 7).

För Hochschild är känsloregler något som omger individen oavsett vilket sammanhang som individen befinner sig i. I det emotionella arbetet behöver arbetaren arbeta för att framkalla önskade känslor hos kunden, vilka känslor som är mest åtråvärda för kunden att uppleva är något som tillhör känsloregler. Känsloregler återfinns även i det privata livet och bidrar med ett slags manus för individen över vilka känslor som passar till en specifik situation. Känsloregler kan anses vara osynliga och många är omedvetna om deras existens, vi blir oftast först påmind om dem när någon bryter mot dem. När känsloregler bryts förekommer något som Hochschild benämner som ”rulereminders” vilket innebär att någon påpekar att en känsloregel har brutits. Känsloregler är direkt kopplade till en specifik tid och plats. Känsloreglerna som råder på en begravning är inte densamma som på en middagsträff. Det är upp till individen att bemästra känsloreglerna för att kunna bli en effektiv och framgångsrik aktör i det sociala livet (Hochschild 2003, s. 57-59). Utifrån dessa känsloregler har organisationer valt att anpassa sin service mot kunder utifrån vad som efterfrågas. De två främsta strategierna som Hochschild nämner kallas för ytagerande och djupagerande och innebär egentligen hur arbetaren behandlar och agerar utifrån sina känslor. Ytagerande innebär att arbetaren förtrycker vad denna själv känner så att de förväntade känslorna kan uttryckas. Ytagerande innebär att genom en avsiktlig rörelse med kroppen, mimiken eller ett specifikt tonläge med rösten skapa ett emotionellt uttryck utan en emotionell upplevelse (Hochschild 2003, s. 33). Djupagerande å andra sidan handlar om att försöka skapa ett känslomässigt uttryck som kommer ur en faktisk känsloupplevelse. Uttrycket är på så vis inte styrt i samma bemärkelse som i ytagerande strategier, utan här kommer uttrycket från en upplevelse vilket får det att verka mer trovärdigt. Djupagerande innebär ett större arbete med de egna känslorna eftersom arbetaren behöver framkalla de faktiska känslorna som organisationen vill att arbetaren ska visa (Hochschild 2003, s. 38-40).

Under modern tid har det skett en transmutation enligt Hochschild, det vill säga att känslor har förflyttat delar av sitt ägarskap till den offentliga verksamheten. Individen är inte längre ensam ägare av sina känslor utan använder sina känslor som bytesvara för att kunna öka sitt värde på arbetsmarknaden (Hochschild 2003, s. 21). Personalen tränas i hur de ska reagera i

olika situationer vilket innebär att individuellt beslutsfattande blir begränsat. Den mänskliga interaktionen mellan kund och arbetare blir istället standardiserad och specialiserad. Det kan vara svårt för individen att alltid vara trevlig mot kunder då det sociala utbytet av emotioner oftast är ojämnt, även om kunden är arg och otrevlig förväntas individen att vara trevlig tillbaka (Hochschild 2003, s. 118-119). Konsekvensen av transmutationen är att arbetaren förlorar kontakten med sina känslor, således uppstår emotiv dissonans mellan de upplevda och uppvisade känslorna (Hochschild 2003, s. 90). Enligt Hochschild finns det tre olika sorters utfall av emotionellt arbete. Ifall arbetaren väljer att applicera ytagerandet kan det ge upphov till emotionell alienation och därmed känner sig arbetaren inte ärlig i sin arbetsroll eftersom den inte representerar arbetarens sanna jag. Arbetaren kan välja att applicera djupagerande och riskerar i sådana fall att bli uppslukad av rollen. Arbetaren riskerar att bli utbränd som en konsekvens av det ökade arbetstempot och de allt högre kraven på den emotionella servicen och det kan även leda till depersonalisering. Ifall arbetaren väljer att använda sig av djupagerandet kan arbetaren riskera att förändra tillräckligt mycket av sitt egna jag att arbetaren inte längre vet sin egen identitet vilket i sådana fall leder till utbrändhet och depersonalisering. Det tredje innebär att man kan ha en distans men inte upplever att man är oärlig eftersom man menar att arbetet kräver skådespeleri, detta kan skapa en känsla av illusioner och brist i tilltro till arbetets betydelse. Det största problemet med emotionellt arbete är att individen inte har kontroll över sina egna känslor (Hochschild 2003, s. 187).

## 4. Tidigare forskning

I det här avsnittet av studien kommer jag att redogöra för aktuell forskning inom mitt valda område. Först ut är Sharon C Bolton och Carol Boyd (2003) som hävdar att arbetaren i en organisation behöver hantera och förhålla sig till flera olika normsystem under ett vanligt arbetspass och behöver därför bli en skicklig aktör för att hantera det emotionella arbetet. Därefter kommer en studie av Diane Seymour och Peter Sandiford (2005) som belyser den informella processen i en organisation. Glenda Maconachies (2013) studie belyser hur arbetarna väljer att förhålla sig till organisationens försök att strikt reglera samtalen med klienterna och till vilken gräns som personalen väljer att acceptera det. Den sista studien från Blake E. Ashforth och Ronald H Humphrey (1995) visar vilka strategier organisationer kan tillämpa för att häva emotioner på arbetsplatsen, men de belyser också vilken betydelse känslor faktiskt har för arbetaren i en organisation.

### 4.1 Sharon C. Bolton, Carol Boyd (2003) ”Trolley dolly or skilled emotion manager?”

Bolton och Boyd hävdar i sin studie att det är dags att gå vidare från Hochschild teori ”the managed heart”, en teori som har varit given i varje studie som berör emotionellt arbete. De hävdar att känsloregler och emotioner inte regleras och kontrolleras enbart av organisationen som Hochschild syftar på. I sin studie upptäcker de att det finns fyra olika former av emotionell hantering inom arbetslivet, de två första finns även inom Hochschilds teori vilket är emotionellt arbete med bytesvärde och emotionellt arbete med bruksvärde. Utöver dessa identifierar Bolton och Boyd ytterligare två former, normativ emotionell hantering och filantropisk emotionell hantering. Normativ emotionell hantering innebär att arbetaren kan följa de emotionella reglerna som yrkesrollen innefattar men nödvändigtvis inte på grund av ekonomiska anledningar som i emotionellt arbete med bytesvärde, utan arbetaren kan genuint uppleva de känslor som visas. Den filantropiska emotionella hanteringen innebär att arbetaren inte enbart följer de organisatoriska känsloreglerna utan kan i vissa fall välja att ge det där lilla extra för att möta kundens behov (Bolton & Boyd 2003, s. 291).

Arbetaren behöver förhålla sig till flera känsloregler i organisationen och Bolton och Boyd menar att det inte är lika tydligt och enkelt som att hävda att känsloregler skapas utifrån

organisationens tycke och att arbetaren enbart förhåller sig till detta. Utöver organisationens regler finns det allmänna regler om hur en professionell arbetare ska agera, sociala riktlinjer som reglerar samspelet mellan kollegor. Arbetaren rör sig mellan olika situationer under en normal arbetsdag och skiftar mellan de olika teman som nämndes tidigare. I studien visar Bolton och Boyd att det emotionella arbetet är betydligt mer komplext och att det skapas olika känsloregler i flera olika situationer vilket innebär att arbetaren behöver bli en skicklig emotionell aktör för att överhuvudtaget kunna överleva i en organisation (Bolton & Boyd, 2003, s. 296). Bolton och Boyds studie är relevant för min studie då den ger en ökad förståelse för hur arbetare behöver förhålla sig till flera olika uppsättningar av normsystem i en organisation. Deras studie är en vidareutveckling på Hochschilds ursprungliga studie om emotionellt arbete och det kan därför vara relevant för mig att se vilken av dessa teorier som är mest förenligt med min studie.

## **4.2 Diane Seymour, Peter Sandiford (2005) "Emotion rules in service organizations".**

Seymour och Sandiford studerar hur emotioner internaliseras av arbetare med ett specifikt fokus på den informella processen i ett arbetscenter inom den offentliga sektorn. De hävdar att det finns en brist i förståelsen för hur mindre organisationer och framförallt offentliga organisationer anpassar sig till de emotionella kraven. De anser att det finns två olika ställningstaganden som organisationer kan inta, 1. Organisationer väljer att forma arbetaren genom strikta känsloregler, 2. Organisationen väljer att anställa individer där de litar på arbetarens existerande emotionella skickligheter. I deras studie upptäcker de att organisationerna präglas av känsloregler men att de däremot inte är uttryckta via regler eller formella träningsprogram. Känsloreglerna uppkommer snarare genom informell socialisation på arbetsplatsen, det vill säga normer och värderingar som skapas tillsammans med kollegor genom informella möten (Seymour, Sandiford 2005, s. 549). Genom att inte ha uttryckliga regler i organisationen upptäckte de att personalen kände ett större ansvar att agera korrekt. De upptäckte även att den informella kontrollen hade en betydande roll, det innebar att arbetaren inte kunde gömma sig bakom regler och riktlinjer utan var själv ansvarig för sina handlingar. Den informella socialisationen byggde på att de lärde sig av sina kollegors framgångar och misstag (Seymour, Sandiford 2005, s. 552-553).

Arbetaren har redan en värdegrund som baseras på den primära socialisationen samtidigt som arbetaren genomgår en sekundär socialisation i arbetet där arbetaren får tillgång till en massa olika informella normer om hur man ska agera på arbetsplatsen (Seymour, Sandiford 2005, s. 556). Seymour och Sandifords studie lyfter fram informell socialisation som en viktig komponent i organisationer och denna teori blir relevant för mig då den fyller en lucka som annars hade varit ofylld. Den ger mig en ökad förståelse för hur personal i en organisation utvecklas och socialiserats utöver de uttryckliga riktlinjerna och styrdokumentet.

### **4.3 Glenda Maconachie (2013) ”Emotional suppression to regulated empathy”.**

Maconachie hävdar att organisationer präglas av rationalitet där känslor har ansetts vara en belastning. Likaså var det i den Australienska offentliga arbetsbyrån. Men, en skiftande ekonomi och en ökad arbetsintensitet och en ny rekryteringsgeneration fick organisationen att ändra sina åsikter kring känslors roll i organisationen (Maconachie 2013, s. 54). Organisationen var emot känslor på arbetsplatsen och ledningen försökte behålla en professionell fasad genom att detaljstyra personalen. Personalens möte med klienter var strikt reglerade i form av samtalsmanualer och trots att personalen upplevde att arbetet var standardiserat och därmed känslolöst så lyckades organisationen med att uppfylla sitt mål. Men, i och med den förändrade ekonomiska och sociala situationen i landet så kunde inte arbetarna förse sina kunder med de tjänster som de vanligtvis gjorde, det vill säga förse kunderna med arbete. För att inte riskera att förlora kunderna valde personalen att uttrycka empati för kunderna, och på riktigt uppleva empati för dem. Ledningen för organisationen valde att varken förkasta eller acceptera beteendet. I slutändan visade sig att personalens tillvägagångssätt var framgångsrikt och organisationen valde att tillskriva yrkesrollen med vad de kallade ”reglerad empati” vilket innebar att de dikterade de anställda att uttrycka empati för de klienter som de inte kunde hjälpa. (Maconachie 2013, s. 54). Maconachies studie är relevant då den visar hur personalen förhåller sig till att ha sitt arbete detaljstyrt och till vilken gräns de väljer att acceptera det.

#### **4.4 Blake E. Ashforth & Ronald H Humphrey 1995, "Emotion in the workplace"**

Ashforth och Humphrey argumenterar i sin studie för att känslor och rationalitet inte är varandras motsatser, utan att de agerar som en enhetlig enhet. För att hantera känslor i arbetslivet har det institutionaliserats fyra strategier som ämnar reglera känslor i arbetslivet, dessa är: 1. Neutralisering, 2. Buffring, 3. Ordinerings och 4. Normalisering av känslor. Dessa fyra strategier överlappar där "Neutralisering" är till för att förhindra socialt oacceptabla känslor medan de andra tre är till för att reglera känslor som antingen är oundvikliga eller som innefattas av arbetsbeskrivningen. Den första punkten, "Neutralisering" innebär att organisationen institutionaliserar normer av rationalitet för att förhindra att känslor uppstår på arbetsplatsen. Organisationen kan genomföra det genom att antingen skapa oskrivna regler eller byråkratiska riktlinjer för att förhindra situationer som kan framkalla oönskade känslor (Ashforth, Humphrey 1995, s. 104). "Buffring" används för att sammanväva känslor och rationalitet i de fall som känslor är oundvikligt. Syftet är snarare att försöka skapa förutsättningar för att personalen ska bli bättre på att hantera känslor, exempelvis genom olika träningsprogram. "Ordinerings" är likt Hochschilds studie om flygvärdinnor, där organisationen anser att en viss form av känslouttryck skulle gynna organisationens anseende och av den anledningen ordinerar vissa typer av känslor till en viss yrkesroll (Ashforth, Humphrey 1995, s 106-107). Den sista strategin, "Normalisera känslor" innebär att känslomässiga utbrott oundvikligt kommer att förekomma inom organisationer och av den anledningen behöver organisationen utveckla strategier för att hantera det. Antingen kan de välja att (1) mildra eller sprida ut oacceptabla känslor genom att kräva en ursäkt för känslomässiga utbrott, eller (2) omformulera meningen med känslorna, genom att lägga över ansvar på individen vilket skapar ett stigma som gör att det är enklare att avfärda arbetarens känslouttryck (Ashfort, Humphrey 1995, s. 108).

Trots organisationers försök att underminera känslor på arbetsplatsen så har känslor fortfarande en betydande roll för organisationer. Enligt Ashfort och Humphrey är det möjligt att identifiera känslors avgörande funktion genom att titta på motivationen, ledarskapet och gruppdynamiken vilka alla tre har en betydande funktion för en framgångsrik organisation. Arbetare är mer effektiva när de är motiverade, och motivation kommer från den känslomässiga kopplingen för att uppnå ett mål. Arbetarna behöver även ha en känslomässig

koppling till ledarna för organisationen. Ashfort och Humphrey kom även fram till att gruppdynamiken har en avgörande påverkan för hur personal hanterar sitt arbete, och personalen behöver därmed känna en känslomässig koppling till personalgruppen (Ashfort, Humphrey 1995, s. 110). Ashfort och Humpreys studie är högst relevant i den här studien då den lyfter fram två aspekter som kan vara betydelsefullt i min analys. Först, så visar den vilka typer av strategier organisationer kan implementera för att se till att verksamheten bedrivs utefter dess premisser. För det andra, så visar den betydelsen av känslor i organisationen.

## 5. Metod

I det här kapitlet kommer jag att redogöra för mitt val av metodologi samt hur jag valt att tillämpa dess verktyg i min studie. Jag kommer redogöra för mitt val av metod och föra en argumentation kring varför min valda metod är mest lämplig för min studie. Jag kommer därefter att redogöra för hur jag har valt mitt urval och hur mitt urval för studien har sett ut, därefter förs en diskussion kring hur jag har valt att bearbeta det material som jag har samlat in. Kapitlet avrundas med en diskussion om studiens reliabilitet och validitet, samt en metoddiskussion där jag lyfter fram svagheter och styrkor men även hur jag har valt att resonera i olika val. Avslutningsvis för jag en diskussion om studiens etiska förhållningssätt.

### 5.1 Metodologi

I min studie har jag valt att använda mig av en hermeneutisk metodologisk ansats för att på bästa möjliga vis kunna uppfylla mitt syfte. Mitt syfte handlar om att förstå hur relationen är mellan personalen och dokumenten och riktlinjerna som reglerar deras arbete. Det kan vara väldigt komplext då det handlar om hur personalen förhåller sig till något konkret i en social verklighet. Jag tycker därför att hermeneutiken är en passande metodologisk ansats och jag kommer fortsättningsvis att redovisa hur jag har tillämpat hermeneutiken och dess olika verktyg.

Hermeneutiken försöker förstå meningen bakom olika fenomen som är av social relevans. Det kan vara allt från texter, handlingar, yttranden eller normer och hur alla dessa fenomen påverkar individen (Gilje, Grimen 2007, s. 171). Ett centralt begrepp inom hermeneutiken är den hermeneutiska cirkeln och innebär att den sociala verkligheten är komplex och en forskare gynnas av att förstå det. På grund av den sociala verklighetens komplexitet behöver vi en förståelse för hur delarna skapas innan vi kan förstå helheten och vi behöver förstå helheten för att kunna förstå delarna. Det är en dynamisk relation mellan delarna och helheten och den är nödvändig för att en full förståelse ska kunna uppstå (Gilje, Grimen 2007, s. 187). Det här tankesättet är en anledning till varför jag har valt hermeneutiken som min metodologi. Min studie innehåller flera olika dimensioner och det är viktigt att ha allt i åtanke under studien. Jag behöver skapa mig en förståelse för den byråkratiska organisationen, dess riktlinjer och motiveringen bakom. Mitt i det hela står den konkreta individen i dess sociala



sammanhang och jag behöver förstå hur det sociala sammanhanget ser ut för att förstå hur det påverkar individen. För att förstå min övergripande fråga i den här studien så behöver jag dela upp den i mindre komponenter, i detta fall i underfrågor. Mina underfrågor kommer vara avgörande för att förstå min huvudfråga. Min huvudfråga är bred och kan ha flera dimensioner, likt många kvalitativa frågeställningar. Mina underfrågor tillsammans med huvudfrågan kommer därmed ge mig tillräcklig med förståelse för att förhoppningsvis besvara min huvudfråga och avslutningsvis - uppfylla mitt syfte.

Ett centralt begrepp inom hermeneutiken är dubbel hermeneutik. Det innebär att en forskare bör vara medveten om att den verklighet som forskaren får presenterad av informanterna oftast är tolkad av informanten själv. Här kommer återigen den hermeneutiska cirkeln in, då forskaren behöver förstå det tolkningsschema som informanten använder sig av för att få en förståelse för hur informanten bevittnar världen (Gilje, Grimen 2007, s. 175). Forskaren behöver samtidigt visa på en relevans inom vetenskapen och behöver därmed kunna implementera den empiriska datan i ett vetenskapligt sammanhang. Det görs genom att abstrahera informanternas uttalanden och placera in dem i ett teoretiskt sammanhang. Det innebär att en forskare behöver cirkulera kring olika fält för att förstå helheten i de fenomen som studeras. Forskaren behöver hålla kontakten med det empiriska fältet för att skapa sig en förståelse varför informanten agerar eller handlar på ett visst sätt. Men för att stärka studiens teori behöver forskaren gå längre än informantens egen uppfattning och därför finns behovet av ett teoretiskt perspektiv (Gilje, Grimen 2007, s. 177-178). Jag har i min studie försökt att hantera det här genom att i förberedelsen till studien samla på mig en teoretisk överblick av fältet. I det faktiska mötet med informanterna har jag däremot försökt att avsäga mig mina teoretiska glasögon för att kunna skapa mig en genuin uppfattning om vad informanten tycker om det teman som studien bearbetar. Jag har därmed öppnat upp för möjligheten att bli överraskad av vad mina informanter har att berätta. I inledningen av min avkodningsprocess har jag låtit materialet tala för sig själv innan jag har applicerat olika former av teori, mer om det i kapitel 5.4.

Ytterligare en anledningen till att jag valde hermeneutiken som metodologi är dess fokus på förförståelsen. Hermeneutiken menar att forskaren bör förhålla sig reflexivt till sitt egna förhållningssätt och sin egen bakgrund. Hermeneutiken menar att förförståelsen är nödvändig för att en förståelse ska kunna uppstå. För att kunna tolka en text eller ett fenomen så måste vi

först ha en ide om vad vi ska leta efter. Förförståelsen kan delas upp i tre olika komponenter, 1. Trosuppfattningar, 2. Personliga erfarenheter, 3. Språk och begrepp (Gilje, Grimen 2007, s. 179-180). Trosuppfattningar handlar om forskarens grundläggande värderingar och determinerar vad en forskare kan acceptera som motiveringar för en angiven handling. Det är viktigt att ha det i åtanke eftersom det också avgör vad en forskare kan anse som legitima responser kring olika fenomen. Personliga erfarenheter bygger på forskarens egna individuella erfarenheter av ämnet som studeras. Språk och begrepp baseras på de teoretiska redskapen och bidrar till att forskaren kan se något som något (Gilje, Grimen 2007, s. 180-181). Förförståelsen kommer ha en stor betydelse i min studie då jag har egna personliga erfarenheter av det ämne som jag har valt att studera och jag kommer redogöra och föra en diskussion för hur jag har valt att hantera den problematiken i kapitel 5.6.

## **5.2 Kvalitativa intervjuer**

Den valda metoden för den här studien är kvalitativa intervjuer och specifikt semistrukturerade intervjuer. Till skillnad från den kvantitativa intervjun som har sitt primära fokus på att få svar på forskarens förbestämda frågor så har den kvalitativa intervjun sitt primära fokus på informanten och dess världsbild. Den kvalitativa intervjun utgår från informanten och informantens tolkning av frågorna. En semistrukturerad kvalitativ intervju är mer öppen än en strukturerad intervju där informanten ges ett större utrymme att diskutera de olika ämnen och den frigör även intervjuaren från en strikt intervjuguide. En semistrukturerad intervju har en intervjuguide men innehåller oftast inga fasta och strikta frågor utan snarare teman som intervjuaren vill belysa. Tanken med semistrukturerade intervjuer är att det ska skapas en mer dynamisk relation mellan informanten och intervjuaren, där förhoppningen är att skapa en dialog mellan de båda. Syftet är att informanten ska känna sig avslappnad och på så vis mer benägen att dela med sig av sin kunskap (Aspers 2007, s. 143) och för att det ska inträffa så är det viktigt att informanten känner tillit till intervjuaren (Kvale, Brinkman 2014, s. 170-171). Jag försökte uppnå det genom att inleda intervjun med en orientering där syftet med studien klargjordes och jag gjorde det även klart för informanterna att de hade möjligheten att utveckla sina svar.

Den semistrukturerade intervjun ställer högre krav på intervjuarens förmåga att föra ett samtal då intervjuaren behöver vara den som driver samtalet framåt. Intervjuaren behöver koncentrera sig på flera olika saker som exempel kroppsspråk, ansiktsuttryck, vilka ämnen

som ska fullföljas och vilka motfrågor som ska ställas. Det är viktigt att inte riskera att värdefull information går till spillo. Det ställer även krav på intervjuarens förmåga att formulera frågor som inte är vägledande och som är relevanta för studien. Det är viktigt att undvika att hamna i en situationen där värdefull information inte förmedlades med anledningen av att intervjuaren inte ställde de rätta frågorna, var ouppmärksam eller formulerade en fråga på ett missvisande sätt (Weiss 1998, s. 167).

I min studie ville jag ge mina informanter möjligheten att själva formulera sin verklighet och hur deras arbete faktiskt ter sig. Av den anledningen valde jag att ha en intervjuguide med ett par teman och underfrågor som jag enbart använde ifall jag inte kom på en fråga. Informanterna fick på så vis frihet att själva tolka min fråga och svara därefter. Konversation styrdes utifrån de svar jag fick från informanterna och intervjuerna såg därmed väldigt olika ut. Jag vill poängtera att intervjun var semistrukturerad vilket innebär att den ändå i viss mån reglerats av mig på förhand då jag bestämde några särskilda teman som jag ansåg att intervjun skulle kretsa kring (Se bilaga 1). Mina teman var förhållandevis öppna och informanterna fick själva fylla dem med betydelse, däremot ifall informanterna skulle avvika från ämnet till den grad att vi inte längre samtalade om samma ämne hade jag behövt föra in konversationen på det angivna spåret. Den åtgärden krävdes aldrig av mig. Användandet av semistrukturerade intervjuer anser jag var bättre förenligt med mitt syfte då den gav mig möjlighet att utforska informanternas svar. Jag fick därmed ett annat djup på intervjun och det angivna tillvägagångssättet var därför förenligt med hermeneutiken som strävar efter en djupare förståelse av meningsfulla fenomen.

### **5.3 Urval**

Jag har använt mig av två former av urval i den här studien, strategiskt urval och snöbollsurval. Strategiskt urval innebär att informanter medvetet väljs ut utifrån olika variabler som efterfrågas. En informant besitter därmed en specifik form av kunskap eller position som anses vara nödvändig för studien (Ahrne, Svensson 2015, s. 62). Ett snöbollsurval är däremot annorlunda, här handplockar inte intervjuaren sina informanter utan ger en del av kontrollen till sina informanter. Intervjuaren frågar då informanten om denna skulle kunna tänka sig att rekommendera någon som skulle kunna ställa upp på en intervju. Styrkan med det är att det skapar en viss form av slumpmässighet i studien vilket ökar trovärdigheten. Nackdelen är dock ovetskapen om att inte veta vem som blir rekommenderad,

vilket kan påverka värdet i informationen som förmedlas. En ytterligare svaghet är risken för att urvalet blir allt för homogent och därmed inte förmedlar en representativ bild för målgruppen (Ahrne, Svensson 2015, s. 64).

I den här studien har nio personer intervjuats, samtliga har arbetat på en gruppbostad som antingen stödassistent eller stödpedagog. Mitt urval har varit strategiskt i den bemärkelsen att jag har haft vissa krav på vissa av mina informanter. Jag har exempelvis efterfrågat informanter från flera olika gruppbostad, för att inte enbart fånga upp åsikter och information från en specifik gruppbostad. Jag har även velat ha en variation bland yrkeserfarenhet då upplevelsen och inställningen av att arbeta utefter riktlinjer och styrdokument kan variera beroende på hur länge en person arbetat inom verksamheten. Mina informanter är från fyra olika gruppbostad och det är en hög variation bland yrkeserfarenhet. Den som har arbetat längst i verksamheten har arbetat i 20 år och kortast är två år. Mitt snöbollsurval har tillämpats genom att jag har, efter mitt medvetna urval, frågat denna om informanten kan tänkas rekommendera någon som kan ställa upp på intervju. Sammanlagt har jag medvetet valt fem informanter varav två av dem har rekommenderat två informanter vardera. Det tillvägagångssättet har bidragit till att det finns en viss slumpmässighet i min studie samtidigt som jag har försäkrat mig om att vissa krav på kompetens och position har uppfyllts. Nedan följer en kartläggning kring hur urvalet har sett ut;

Gruppbostad	Antalet informanter	Yrkeserfarenhet
Gruppbostad 1	4 informanter	2 år, 4 år, 17 år, 20 år
Gruppbostad 2	2 informanter	15 år, 16 år
Gruppbostad 3	2 informanter	3 år, 7 år
Gruppbostad 4	1 informant	13 år

## 5.4 Bearbetning av material

Jag valde att spela in intervjuerna efter att jag hade fått godkännande från informanterna. Mina intervjuer transkriberades sedan. Transkribering innebär att hela intervjun skrivs ned i efterhand, ord för ord (Ahrne, Svensson 2015, s. 54). För att förenkla min analys så behövde jag koda den empiriska datan. Första steget i kodningsprocessen är att i genomgången av

materialet kategorisera in det i olika beskrivande kategorier. Kodning handlar egentligen om att ta ett narrativ och placera in det i olika kategorier som fångar meningen med uttalandet. Det finns två generella tillvägagångssätt för att koda sitt material, 1. Utgå från det empiriska materialet och, 2. Använda sig av ett teoretiskt ramverk i analysen av materialet (Weiss 1998, s. 168-169). Jag gick från början igenom mitt material för att bekanta mig med vad som faktiskt sades under intervjuerna. Sedan började jag att fördela materialet i olika kategorier, exempel på en kategori som jag valde var ”Svårigheter med att förhålla sig till riktlinjer och styrdokument” och denna kategori gav jag till alla som uttryckte problem eller svårigheter i arbetet. Efter att mitt material var fördelat i olika kategorier gick jag igenom citaten för att försöka förstå hur uttalanden och dess betydelse kan tolkas.

Utifrån de två tillvägagångssätten som jag nämnde ovan utgick jag från det förstnämnda. Jag valde att först och främst utgå från mitt empiriska material, om än med en viss avgränsning eftersom jag hade inriktat mig på styrdokument och riktlinjer betydelse för den anställdes arbetsupplevelse. Jag valde inte att utgå från ett teoretiskt ramverk när jag gick igenom materialet. Jag valde först att genomföra fyra intervjuer där förhoppningen var att det skulle lyfta fram några centrala teman. Det gav mig en första förståelse för ämnet. Efter de fyra första intervjuerna hade några centrala teman lyfts fram och jag kunde därför vara extra uppmärksam när dessa teman blev framträdande i de kommande intervjuerna. Det var först efter dessa fyra intervjuer som jag började bekanta mig med olika former av teoretiska ramverk som skulle kunna bidra med en djupare förståelse av materialet. Det ramverket fastställdes inte förens den sista transkriberingen var gjord och materialet hade gått genom.

## **5.5 Reliabilitet och validitet**

Reliabilitet och validitet är två centrala aspekter i alla studier då dessa begrepp berör studiens trovärdighet. Reliabilitet handlar om huruvida ens studie är replikerbar, det vill säga ifall en annan forskare skulle kunna genomföra samma studie och komma fram till samma resultat. Studiens trovärdighet handlar även om huruvida studiens resultat kan generaliseras till en bredare befolkning (Kvale, Brinkmann 2014, s. 295). Validitet handlar om studien faktiskt mäter och undersöker det som är tänkt att undersökas. Det innebär att ens metodologiska angreppssätt, empiriska material och teoretiska resonemang faktiskt bidrar till att svara på den angivna forskningsfrågan (Kvale, Brinkmann 2014, s. 96-98). Jag upplever att min studie kan

vara svår att replikera, då min studie handlar om att fånga upplevelser och åsikter och studien är av den anledningen väldigt bunden till de specifika informanterna och även min tolkning av materialet. Men, jag har försökt att i så hög utsträckning som möjligt nå en hög reliabilitet utifrån studiens förutsättningar. Jag har valt att söka informanter utifrån fyra olika gruppbestådelar och ha en variation på yrkeserfarenhet vilket genererar en högre reliabilitet. Även om studien har begränsningar i form av generaliserbarhet så finns det fortfarande riktlinjer och styrdokument i andra gruppbestådelar och i andra verksamheter och det finns därför skäl för att tro att liknande situationer även uppstår där.

Angående validiteten i studien så anser jag att jag lyckats undersöka det som jag ursprungligen ville. Jag har använt mig av teoretiska begrepp och tidigare forskningsmaterial som alla på olika vis belyser problematiken av att arbeta i en byråkratisk organisation. Mitt syfte har präglat min undersökning men eftersom både syftet och forskningsfrågan är relativt öppen och på grund av min valda forskningsstrategi så har jag haft möjlighet att ändra riktning utifrån min empiriska data. Informanterna har i mina intervjuer själva fått fylla syftet med sin egna subjektiva betydelse och jag har anpassat mina teoretiska begrepp och forskningsmaterial utifrån mitt empiriska material. Jag har försökt skriva fram min empiriska data så att det är klart vad som sades under intervjuerna. Min förhoppning är att det ska vara tydligt vad den empiriska datan indikerar, vad min tolkning av datan är och slutligen hur de teoretiska perspektiven har applicerats för att ge mening till datan.

## **5.6 Etik**

Enligt det vetenskapliga rådet finns det fyra huvudsakliga etiska principer som man bör förhålla sig till under en studie, dessa är; 1. Det informerande samtycket, 2. Konfidentialitet, 3. Konsekvenser, 4. Forskarens roll (Vetenskapsrådet 2002, s. 7). Det är väldigt viktigt att ha med alla dessa aspekter i en studie. Det informerande samtycket handlar om att informera sin informant om vad studien handlar om och i vilket syfte den används för att informanten ska vara fullt medveten om vad informanten deltar i. Det är också viktigt att klargöra för informanten att deltagandet i studien är frivillig och att informanten har möjlighet att bryta sitt deltagande. Konfidentialitet innebär att informanten ska känna sig trygg i att delta i en studie och anonymitet bör därför utlovas. Här klargörs även hur den insamlade empirin kommer att tillämpas (Kvale, Brinkmann 2014, s. 109). I början av mina intervjuer berättade jag för

informanterna att deltagandet i studien var frivillig och att informanten kunde bryta och/eller pausa intervjun. Jag upplevde att informationspunkten var viktig för mina informanter, då några av dem valde att pausa intervjun då det fanns vissa samtalsämnen som blev personliga och känsloladdade. I de fallen fick informanten ta en paus och besluta själv ifall informanten ville fortsätta eller avbryta intervjun. Jag bad även om tillåtelse att få spela in intervjuerna och informerade även att ljudfilerna enbart skulle få höras av mig och att de senare skulle gallras. För att säkerställa att deltagandet i studien är anonymt kommer jag utesluta informanternas namn när jag senare presenterar empirin, jag kommer heller inte att använda mig av några citat som direkt kan kopplas till en enskild informant.

Den tredje aspekten behandlar konsekvenser och innebär att forskaren inte bör använda sig av information som inte är relevant i det vetenskapliga sammanhanget. Det är viktigt att reflektera över vilka konsekvenser som informationen som presenteras kan ha. Ifall informationen kan skada informanten eller någon i informantens närhet bör inte informationen publiceras. Slutligen, en forskare bör vara medveten om sin egen roll i studien och huruvida forskaren själv påverkar studien. Här är det viktigt att forskaren behåller sin integritet och agerar moraliskt (Kvale, Brinkmann 2014, s. 110-111). Det har kommit fram information i intervjuerna som jag har bedömt kan vara skadligt för vissa informanter och i ett par fall har även informanten bett mig i efterhand att inte publicera vissa uttalanden och i de fallen har jag gallrat uttalandena. Forskningsetik handlar om så mycket mer än att bara reducera personskada, forskning tjänar också ett samhälls syfte och därför måste den samhälleliga nyttan och skadan som studien kan ha vägas in. Utifrån min studie anser jag att det finns argument för att det valda ämnet bör belyses oftare, framförallt eftersom många sektorer blir mer och mer byråkratiserade. Studiens samhällsnytta blir på så vis att öka förståelse och medvetenhet kring vilka konsekvenser en ökad detaljstyrning och byråkratisering har för den anställdes arbetsupplevelse. Den samhälleliga skadan kan vara att det skapar en förvirring inom verksamheten. Med det menar jag att den ökade i styrningen är skapt för att stärka brukarens rättigheter och inflytande, där verksamheten också argumenterar att dokumentation är vital för ändamålet. Genom att påvisa vilka konsekvenser det har för den anställda skulle det på så vis kunna skapa en spricka i det fundament som verksamheten vilar på.

## 5.7 Metoddiskussion

I en studie är oftast allt förenat, allt ifrån syfte, frågeställning, val av teori, metod och analysmetod. I valet av metod öppnar forskaren upp för ett antal teorier som är bäst förenliga med den valda metoden, precis som i valet av syfte så öppnar forskaren upp ett antal metodval som är bäst förenligt med syftet. Det finns därför ett nära samband mellan alla dessa beståndsdelar (Lundin 2008, s. 87). Mitt val av metod härstammar från mitt syfte. Jag är väl medveten om att min valda strategi har vissa brister men i slutändan vill jag ändå hävda att den hermeneutiska metodologin tillsammans med den kvalitativa intervjun är det bästa tillvägagångssättet för att uppfylla studiens syfte.

I kapitel 5.1 tog jag upp att en viktig del av hermeneutiken är dess fokus på forskarens förståelse och jag kommer här att diskutera min förståelse av ämnet. Jag har själv arbetat inom LSS i tre år vilket påverkade mitt val av ämne då det bidrog till att jag ville genomföra en studie inom den här verksamheten. För studiens trovärdighet anser jag att det är viktigt att jag redogör för hur jag har förhållit mig till min erfarenhet i verksamheten. Först och främst så ber jag på erfarenheten av att arbeta inom LSS kan vara ett påfrestande yrke. Jag var också medveten om att personal inom LSS har en hel del riktlinjer och styrdokument att förhålla sig till. Motivationen bakom syftet härstammade dels från mina personliga erfarenheter och dels för att jag upplevde att den nuvarande forskningen kring personalens förhållande till dokument och riktlinjer inte var så omfattande. Däremot, under mina tre år i verksamheten har jag arbetat som timvikarie och har därför brister i min kunskap om vilken betydelse dokument och riktlinjer har för personalen i verksamheten och blev därför flera gånger överraskad. Min personliga erfarenhet har både varit till min fördel men det har även funnits svårigheter. Fördelen har varit att jag på förhand har haft kunskap om de flesta övergripande dokument och riktlinjer som personalen har att förhålla sig till vilket innebar att jag talade samma språk som mina informanter, jag förstod vad de pratade om. Svårigheten har varit att hålla tillbaka mina egna tankar under intervjuernas gång och även i analysen av materialet. Trots det, har jag utgått från mina empiriska data och kontinuerligt varit reflexiv kring mina egna tolkningar. I min analys har jag också försökt vara tydlig med vad den empiriska datan indikerar och vad min tolkning av den är. Jag har försökt göra det genom att jag först presenterar citaten för att senare föra ett teoretiskt resonemang kring citaten.



## 6. Analys

I det här kapitlet presenteras den empiriska datan. Kapitlet innehåller fyra avsnitt, 1. Hur motiverar personalen användningen av styrdokument och riktlinjer? 2. Genomförandeplanen, 3. Informella arbetsmetoder, och 4. Kritik mot styrdokumentet och riktlinjerna. Jag har valt den här indelningen för att det främst var dessa teman som intervjuerna kom att handla om. Som jag nämnde i metodkapitlet så har jag i mångt och mycket utgått från den empiriska datan när jag har konstruerat min frågeställning och mitt teoretiska val. Av den anledningen har jag valt att inleda varje avsnitt med att presentera citaten och föra ett resonemang kring citatens betydelse innan jag applicerar litterära perspektiv. Den litterära genomgången av avsnittet kommer att avsluta varje avsnitt. Det första avsnittet behandlar personalens motivation av styrdokumentet och i vilken utsträckning som de anser att styrdokumentet och riktlinjerna är användbara. Denna del bearbetar även den första underfrågan *Hur motiverar personalen användandet av styrdokumentet och riktlinjerna?*

Avsnitt två kommer att bearbeta dokumentet genomförandeplanen. Anledningen till att just det dokumentet fick ett eget avsnitt i analysen var för att dokumentet var en central del i personalens arbete. Det här avsnittet kommer att visa på vilka faktiska konsekvenser styrdokumentet har för personalens arbetsupplevelse. Avsnittet bearbetar, tillsammans med avsnitt tre, underfrågan *Hur styr riktlinjer och styrdokument personalens arbete och interaktionen med brukarna?*. Det tredje avsnittet kommer att bearbeta vilken betydelse det informella perspektivet har i den valda byråkratiska organisationen. Det var ett tema som frekvent återkom under intervjuerna, där personalen framförallt resonerade kring deras roll i verksamheten. Det här avsnittet kommer lyfta fram ett utrymme som kallas ”frirummet” där personalen hamnar i ett utrymme som kan vara väldigt ansträngande. Det här avsnittet bearbetar som sagt samma underfråga som avsnitt 2. Båda dessa avsnitt visar på olika dimensioner av hur styrdokument och riktlinjer styr personalens dagliga arbete och förtjänar därför varsitt avsnitt. Det avslutande avsnittet lyfter fram informanternas kritik mot styrdokumentet och riktlinjerna. Avsnittet kommer även bearbeta vilka negativa konsekvenser en ökad styrning faktiskt har för personalens arbetsupplevelse. Det här avsnittet kommer att behandla underfrågan *Vilka upplevda svårigheter framkommer av de styrdokument och riktlinjer som reglerar personalens arbetsuppgifter?*

## 6.1 Hur motiverar personalen användningen av styrdokument och riktlinjer?

Först och främst, i kapitel 2.1 illustrerades verksamhetens förändring, där flera byråkratiska riktlinjer har implementerats med syftet att stärka brukarnas rättigheter och inflytande. Historiebeskrivningen visade att de anställda tidigare haft en övervägande makt över målgruppen där exempelvis läkarens ord har uppfattats som slutgiltig. Mina informanter är väl medvetna om hur denna verksamhet har fungerat tidigare och den historiska berättelsen är en av de främsta motiveringarna till användandet av styrdokument och riktlinjer. Informanterna i studien hänvisade kontinuerligt till den historiska berättelsen och hävdade då att verksamhetens reglering legitimeras av personalens tidigare maktmissbruk;

*Historiskt så har ju inte personal agerat så bra om man säger så, så jag förstår helt och håller varför man väljer att ha alla riktlinjer och dokument. Det är ju för att många blir galna när man får så mycket makt över människor. Människor är kapabla till att göra... dåliga saker när dom får för mycket makt över någon annan (Intervjuperson 3).*

Föregående citats främsta punkt är makt då informanten talade om hur det historiska maktförhållandet mellan personal och brukare har resulterat i negativa konsekvenser för verksamheten. Den andra punkten i citatet berör informatens medvetenhet om hur verksamheten har sett ut vilket rättfärdigar dess nuvarande form. Verksamhetens historia blir på så vis ett bevis, ett facit för hur verksamheten kan operera utan dess nuvarande reglering. Det här tankesättet var återkommande under intervjuerna. En annan motivering till användandet av styrdokument och riktlinjer är behovet av att ha en struktur runt brukaren för att minimera personalens makt över målgruppen. Mina intervjuer har visat att avsaknaden av evidensbaserade riktlinjer och styrdokument och en avsaknad av en överhängande struktur leder till att makten över brukaren förflyttas till händerna på personalen, det är något som inte upplevs som ett framgångsrikt recept enligt informanterna;

*Hade man inte haft något att förhålla sig till, jag tänker att dom riktlinjerna som vi har är ju evidensbaserade saker. Det är ju inget som någon har kommit på mitt i tomma intet. Det blir så himla enkelt att någon kommer på*

*något så himla fiffig ide och ba "det här kan vi prova". Men så kan man liksom inte jobba när man jobbar med människor. Vi måste ju ha någon form av forskning i det vi gör, annars blir det inte bra. Det är bara att titta tillbaka hur det var förr i tiden när man spolade kallvatten på folk oså aa... Det är ju fruktansvärda saker som människan gör, och det gör dom nog inte av ondo egentligen utan man gör det för att man tror att det kan hjälpa personen i sin inbillning på något sätt (Intervjuperson 5).*

Det informanten talar om i föregående citat är att avsaknaden av en struktur som reglerar arbetsförhållandet resulterar i att personalen själva väljer att uppfinna olika tillvägagångssätt för hur de ska bemöta brukaren. Det anses inte vara lika legitimt enligt informanten. Ifall personalen blir fri att uppfinna egna tillvägagångssätt kan det resultera i att utfallet blir som det har varit historiskt, det vill säga att det skapar en inhuman relation mellan personal och brukare. Citatet visar också att informanten upplever att ett evidensbaserat arbetssätt skapar en trygghet runt brukaren, delvis på grund av att det innebär att personalens makt och inflytande reduceras. En annan motivering till användandet av styrdokument och riktlinjer handlade om att en del personal inte besitter den sociala kompetensen för att integrera med denna målgrupp. Kommande informant berättar att en del personal behöver tydligt strukturerade riktlinjer över hur de ska agera i varje situation;

*R: [...] Det går ju inte välja, utan det är helt klart hur du ska göra. Och håller du inte dig till detta så kan du bli anmäld, så du har väldigt... en tydlighet. Och många personaler behöver detta. Att det är en tydlighet, för vad man får säga och inte säga då.*

*I: Varför upplever du att vissa behöver den tydligheten?*

*R: Vissa... förstår inte riktigt, eller har inte med sig vad man kan säga och inte säga liksom. Dom behöver en tydlig, en svart på vit vad man kan säga (Intervjuperson 2).*

Föregående citats främsta punkt handlar om just tydlighet, en tydlighet om vad som får göras och sägas på arbetsplatsen. Informanten berättade att det var nödvändigt och framförallt positivt att reglera de sociala interaktionerna eftersom viss personal är i behov av den

strukturen. Det innebär att personalen blir fråntagna sitt eget beslutsfattande i de sociala interaktionerna, vilket upplevs som positivt. Det leder till att det skapas en struktur och en tydlighet kring brukaren, vilket även innebär att makten förflyttas från personal till brukare.

Jag har än så länge visat på att styrdokumentet och riktlinjerna bidrar till att personalen inte har samma inflytande som tidigare, vilket informanterna upplevde som något positivt. Personalens reducerade makt över brukarna har även en positiv inverkan på det faktiska mötet med brukaren. Intervjuerna visade att personalen kan ha varit en betydande faktor för antalet konflikter som har uppstått i verksamheten. Implementering av riktlinjen lågaffektivt bemötande upplevs reducera antalet konflikter mellan personalen och brukare. Lågaffektivt bemötande, som jag förklarade i kapitel 2.4, uppmanar personalen att hantera sitt eget affektbeteende, det vill säga, inte gå upp i affekt tillsammans med brukaren. Implementering av lågaffektivt bemötande innebär även ett skiftande fokus från att arbeta mer reaktivt till att arbeta förebyggande. Informanterna i denna studie var överlag positiva till denna strategi och hävdade att det har inneburit att konflikterna minskas.

*Man har ju nu utvecklat ett nytt arbetssätt som gör att man häver ett utåtagerande beteende mer än vad man gjorde förr i tiden. Att man jobbar mer lågaffektivt beteende. Förr i tiden jobbade man ju mer... tyvärr att man gick in mer i konflikterna. Vilket gjorde att man eskalerade konflikterna istället för att släcka elden innan det börjar flamma upp. Det är ju en grupp som är väldigt utsatt och är i en position där man har personal som man är väldigt beroende av. Och jag tror förut... så kunde personal omedvetet gå in i situationer som gjorde att det uppstod mer våld (Intervjuperson 6).*

Det centrala i föregående citat är att informanten upplever att personalen hade en stor betydelse för antalet konflikter som uppstod i verksamheten. Informanten berättar om att personalen kan ha agerat felaktigt i situationer vilket har resulterat i att antalet konflikter ökat. Ett annorlunda tankesätt i verksamheten har inneburit att de arbetar mer förebyggande. Verksamheten har på så vis frånsagt personalens eget beslutsfattande i sådana situationer och ersatt dem med styrdokument och riktlinjer för att minimera konflikter. Personalens inflytande och makt har varit ett återkommande tema i motivering för användningen av styrdokumentet

och riktlinjerna. Intervjuerna visade att användningen av styrdokument och riktlinjer innebar att risken för att personalen blir berusade av sin maktposition minskar. Kommande informant berättar att personalens vilja att hävda sig, att uttrycka sin maktposition kan ha varit en betydande faktor för antalet konflikter;

*[...] Jag menar förr i tiden kunde man gå in till någon som var uppe i affekt och... liksom diskutera... man gapade ju och skrek att dom skulle sluta, alltså sådana saker. Man gick in i situationerna istället för att lämna dom [...]. Och jag tror att förr i tiden så var man mer så att man gick in i situationer som gjorde... jag vet exempelvis att man hade tankesättet att "den ska minsann inte få bete sig så, här gäller det att visa vem som bestämmer". Alltså att man hade mer att det var, att personalen bestämmer och att man ska hävda sin makt. Det är fruktansvärt att säga så men det handlade ju om makt. Så upplever jag att det var mer förr. I min värld har det blivit mycket bättre. För det handlar ju om att brukaren ska ha mer att säga till om och få styra sitt egna liv. Jag tror det har hänt mycket kränkningar och sånt inom det här förut [...] (Intervjuperson 9)*

Citatet ovan visar att informanten upplever att personalen inte ska ha för mycket makt över brukarna, för att det resulterar i behovet av att uttrycka den. Regleringen av verksamheten innebär på så vis att makten över brukarna reduceras och informanten upplever att det gynnar verksamheten, brukarna och personalen. Det gynnar personalen i den bemärkelse att det uppstår färre konflikter som de behöver hantera. I det här kapitlet anser jag att det tydligt påvisas att personalen inte bör ha för mycket inflytande över brukarna och informanterna i studien är fullt medvetna om det. När personalen har för mycket makt över brukarna uppstår det situationer som inte är acceptabla. Det uppstår konflikter och kränkningar av brukarnas rättigheter. Informanterna motiverar på så vis användningen av styrdokument och riktlinjerna med hänvisning till att det reducerar personalen inflytande vilket leder till att verksamheten undviker att operera som den gjorde historiskt.

Den historiska berättelsen är vital för motiveringen av regleringen eftersom den fungerar som ett bevismaterial för hur det har sett ut och hur det kan se ut utan den nuvarande regleringen.

Majoriteten av informanterna berättar att alla inte har egenskapen att kunna hantera situationerna som uppstår i verksamheten. Förr i tiden så agerade personalen efter sina impulser och konsekvensen blev att det uppstod fler konflikter. Verksamheten har valt att utveckla riktlinjer för att neutralisera uppkomsten av känslor för att behålla en minimal konfliktrisk för personalen och andra brukare. Dessa riktlinjer accepteras av personalen på grund av hur verksamheten har gestaltat sig historiskt. Likt det som Ashforth och Humphrey (1995) kommer fram till i sin studie, kan verksamheter utveckla olika former av strategier för att minimera risken för emotionell tragedi på arbetsplatsen, varav två av dessa är "Neutralisering av emotioner" och "Ordination av emotioner" vilket främst är de som jag kommer att fokusera på härnäst. Neutralisering av emotioner är en strategi för att undvika att känslor överhuvudtaget infinner sig på en arbetsplats. En verksamhet kan bli framgångsrik i den strategin genom att införa rationalitet i arbetsbeskrivningen. Informanterna berättade att de arbetar förebyggande, främst när de talar om lågaffektivt bemötande. På så vis arbetar personalen för att minska möjligheten att brukarna går upp i affekt vilket även innebär att personalen inte behöver hantera lika många hotfulla situationer. Strategin innebär då att personalen inte behöver hantera sina känslor i relation till en aggressiv situation, vilket minskar risken för att konflikter eskalerar. I de fall affektivt beteende uppkommer, uppmanar strategin lågaffektivt bemötande att personalen ska agera lugnt och pedagogiskt och därmed "Ordinerar" verksamheten en viss form av känslor i arbetsrollen. I arbetsbeskrivningen tillskrivs därmed känslan lugn, och inte i Hochschild (2003) bemärkelse "Ytagerande" utan snarare utifrån hennes begrepp "Djupagerande". Det är viktigt i dessa fall att personalen behåller sitt lugn, och faktiskt upplever en lugn känsla inombords för att kunna tygla sig själva och avvika från hotfulla situationer.

Asplund (1987) hävdar att individers sociala responsivitet, det vill säga hur man integrerar med andra individer, behöver bli tyglad och socialiserad då den från början är barnslig och spontan. Historiskt så har personalens sociala responsivitet varit barnslig och driven av impulser anser informanterna. Informanterna berättade att personalen historiskt haft en vilja att hävda sin makt och samtidigt implementera egna tillvägagångssätt utifrån det subjektiva tyckandet. Genom uttryckliga riktlinjer har den sociala responsiviteten blivit mer rationell och mindre driven av impulser och verksamheten har därmed socialiserat och tyglat personalens responsivitet för att passa verksamheten. Informanterna talar också om hur vissa personer

faktiskt behöver dessa riktlinjer där det uttryckligen står skrivet vad som får sägas och inte, för att de inte besitter de sociala skickligheterna för att kunna integrera med denna målgrupp. I och med att verksamheten har infört uttryckliga riktlinjer i arbetsbeskrivningen och neutraliserat och ordinerat känslor i arbetsrollen har verksamheten därmed minskat personalens makt och inflytande över brukarna, där det huvudsakliga argumentet är den historiska berättelsen.

## 6.2 Genomförandeplanen

### 6.2.1 Genomförandeplanen - ett dokument som bakbinder

Det som främst styr personalens arbete är de mål och insatser som står i genomförandeplanen. Som jag nämnde i kapitel 2.3 så är genomförandeplanen en arbetsbeskrivning för personalen, en karta för hur det dagliga arbetet ska se ut. Genomförandeplanen innehåller mål som brukaren själv ska uttrycka. Målen innehåller saker som brukaren önskar att bli bättre på och insatserna beviljas utifrån de mål som står nedskrivet i genomförandeplanen. Det är senare upp till både personal och brukare att arbeta tillsammans för att uppfylla dessa mål. I det här fallet är intentionen från verksamheten att förflytta makten från personalen till brukaren. Enligt informanterna finns det däremot svårigheter i verksamhetens försök att förflytta makten. Kommande två citat visar att på grund av målgruppens utsatthet blir de beroende av personalen i konstruktionen av målen, vilket blir ett problem. Ett problem i den bemärkelsen att personalen kan ha svårt att låta brukaren konstruera sina egna mål;

*Alltså tyvärr så har personalen fortfarande ganska mycket makt över brukarna... jag menar vissa av brukarna har ju inte den verbala förmågan och är då helt och håller beroende av personalen. Och även dom som har en bra verbal förmåga, dom är liksom lätt manipulerade och man kan påverka dom på många olika sätt. Och det kan man ju märka när vi bestämmer mål och sånt, för vem skapas målen då egentligen? Brukaren eller personalen? (Intervjuperson 8).*

*Det är så himla enkelt att ens egna värderingar följer med. Jag menar om vi har "Arne" exempel, och han har som mål att bli bättre på att duscha och ta hand om sig själv på det viset. Jag tycker att man bör duscha varje dag, och*

*det blir så himla enkelt att man säger till Arne att "du bör duscha varje dag" men så får man ju inte göra, det finns ju inget som säger att man måste göra det (Intervjuperson 6).*

Det centrala i de ovannämnda citaten är informanternas beskrivning om brukarens utsatthet och därmed personalens möjlighet att utnyttja det. Informanterna nämner att personalen har möjligheten att påverka brukaren och brukarens inställning kring vilka mål som bör konstrueras. Citaten belyser även hur personalen omedvetet kan låta sig påverkas av sina egna tankar kring hur en individ bör vara och agera. Informanterna i studien hade delade meningar om genomförandeplanen. Intentionen är som sagt att öka brukarens inflytande och försäkra att brukarens rättigheter respekteras. Det som mina intervjuer visade var däremot att genomförandeplanen bakbinder både personal och brukare. Dokumenten styr den sociala interaktionen och både personal och brukare är bundna till dokumentets innehåll;

*Alltså trots att brukaren själv har kommit fram till målen så blir det ett krav dagen efter, det blir så är man arbetar med denna målgruppen. "Pelle" kan ha kommit fram till att han vill bli bättre på att promenera, men det krävs ändå en motivering från vår sida för att han ska göra det. Och det är inte alltid enkelt, de kan bli väldigt arga när vi kommer och säger "kom nu Pelle, nu tar vi promenaden" [...] (Intervjuperson 9)*

*Man får ju inte glömma vem som är målgruppen. Dom bor ju på det är boendet av en anledning. Bara för att dom ena dagen kanske vill bli bra på något så betyder det inte att dom vill det dagen efter. Hela det här arbetet bygger på krav, för att få dom att uppfylla målen som dom själva har bestämt så behöver vi ställa krav på dom att faktiskt göra det. Eller krav och krav... vi kan ju aldrig bestämma något. Men för dom blir det som ett krav. Vi försöker motivera dom är snarare rätt ord (Intervjuperson 4).*

Det finns några centrala aspekter i de två citaten ovan som är värt att nämna; 1. På grund av målgruppens komplicerade förhållanden så skiftar deras inställning om målet beroende på dagligt mående, 2. Beroende på brukarens inställning så behöver personalen motivera



brukaren att uppfylla sitt individuella mål, 3. På grund av målgruppens skiftande inställning så upplever informanterna att målen omvandlas till krav i det faktiska mötet med brukaren, 4. Personalens vilja och benägenhet att arbeta med målen och brukarens benägenhet att uppfatta det som krav resulterar i ett antal konflikter mellan personal och brukare.

De flesta gruppboenden har fler än en brukare vilket innebär att personalen behöver arbeta med flera brukare under en och samma dag. Brukarna har ofta olika mål och därmed olika insatser beviljade. Det gör att personalen behöver anpassa sig beroende på vem de arbetar med och vilka mål som de ska arbeta med under den dagen. Det innebär att dokumenten konstruerar en uppsättning av roller som personalen inom LSS behöver applicera för att följa det som uttryckligen står i dokumentet;

*[...] Vi ska vara precis allt på jobbet, mamma, syster, pappa, städerska, kock, händig, den onda boven, sköterska, precis allt. Man måste hela tiden läsa av situationer och agera därefter; ibland ska vi agera som en mor åt dom och då får man vara en mor; ibland behöver dom skälla på någon, ja... då får vi vara den som skäller på (Intervjuperson 1).*

Citatet ovan visar att informanten upplever att de behöver vara det mesta på arbetsplatsen, att arbeta på det här viset skapar en rolluppsättning för personalen att förhålla sig till. Det ställer även höga krav på personalens anpassningsförmåga och deras förmåga att kunna läsa av både situationer och människor. Att agera utifrån olika roller innebär även en form av känslolöshet, främst för att de agerar efter vad dokumentet dikterar dem att göra. Asplund (1987) hävdar att det moderna samhället präglas av två olika socialiteter, den abstrakta och konkreta. Den abstrakta socialiteten är en konsekvens av det moderna samhället där individer oftast agerar utifrån samhällsroller och där förekommer inga konkreta känslor. Informanterna hävdade att variationen på de olika målen och komplexiteten av att arbeta med denna målgrupp innebär att de behöver axla flera olika roller under ett arbetspass. Rollernas nödvändighet grundar sig i det faktumet att dokumenten genererar olika situationer som ställer krav på personalens anpassningsförmåga. Behöver brukaren en moderlig figur i en situation så behöver personalen agera utefter en moderlig figur med allt vad det innebär. Hur framgångsrik personalen är på sitt arbete grundar sig då i hur väl de lyckas att spela rollen. Genomförandeplanen skapar då

en abstrakt socialitet på arbetsplatsen där personalen förflyttar sig utefter olika samhällsroller för att anpassa sig efter de mål som de ska sträva efter.

Hochschild (2003) hävdar i sin studie att det har skett en transmutation av känslor och att arbetaren därmed har förlorat kontrollen över sina känslor. Istället för att vara i kontroll över dem, behöver arbetaren nu förhålla sig till organisationens värderingar och riktlinjer om hur arbetaren ska agera i olika situationer. Det förmedlas via organisatoriska riktlinjer och dokument. Likaså upptäckte Maconachie (2013) i sin studie som belyste hur en offentlig arbetsförmedling dikterade personalens interaktion med klienter, interaktionerna reglerades via uttryckliga manualer som personalen behövde använda sig av. Båda dessa studier visar hur organisationens makt och reglering kan fånga personalen i sitt arbete. I min analys verkar det som att genomförandeplanen fungerar nästintill som ett fängelse för både personal och brukare, de båda är i mångt och mycket bundna till de insatser och mål som uttryckligen står i dokumentet. Det visade sig främst i att informanterna berättade att målen som står i dokumentet i vissa fall omformuleras till krav i mötet mellan personal och brukare. Kravet utmärker sig i att brukaren i vissa fall inte vill ägna sig åt att utföra de uppgifter som står i dokumentet. Trots brukarens stundvis bristande intresse för målet så väljer personalen att kontinuerligt arbeta utefter målet. Båda parter är fångna, då ingen av parterna i det här specifika fallet, vill ägna sig åt dessa uppgifter men ägnar sig åt dem ändå. Det innebär att både personal och brukare är bundna till verksamhetens reglering av arbetsuppgiften. Konsekvensen blir att både personalens och brukarens inställning, motivation och tycke i relation till dagens mål och aktivitet blir irrelevant. De är bundna till dokumenten, dagens aktivitet är redan reglerat i genomförandeplanen och de behöver därför förhålla sig till det. Genomförandeplanen styr på så vis både dagens aktivitet, men även den sociala interaktionen mellan personal och brukare. Den sociala interaktionen styrs på grund av att den utgörs av personalens försök till att motivera brukaren att följa dagens planering som regleras av genomförandeplanen.

## **6.2.2 Genomförandeplanen - betydelsen av den sociala relationen**

Genomförandeplanen utgör en central del av LSS-verksamheten och reglerar till stor del det dagliga arbetet. Målen som finns i genomförandeplanen behöver uppfyllas om arbetet ska vara framgångsrikt och i kapitel 6.2.1 lyfte jag fram hur genomförandeplanen påverkar det

faktiska arbetet. I samma kapitel visade det sig att personalen behöver motivera brukaren att faktiskt utföra det som står i genomförandeplanen. Hur lyckas då personalen att faktiskt motivera brukarna till att uppfylla målen? Det visade sig att ju bättre personlig relation personalen har till brukaren, desto mer mottaglig är brukaren för personalens motivering;

*Det här yrket bygger på personliga relationer [...] om en brukare känner sig trygg med dig och tycker om dig så har du lättare att ställa krav på brukaren. Det är väldig skillnad, det kan man se, när någon har jobbat som brukaren inte alls tycker om, då har man nästan inte uppnått några mål alls. Så det är jätteviktigt (Intervjuperson 2).*

Informanten nämner i citatet ovan att personalen till och med kan märka skillnader i arbetet beroende på vem av personalen som arbetar. Det visar hur stark betydelse den personliga relationen har. Informanten berättar att det är enklare att ställa krav på brukaren i de fall en god personlig relation existerar. Ytterligare ett argument för den personliga relationens betydelse lyfts fram i de två citaten nedan. Det visade sig att den personliga relationen kan suddas ut tanken att målen är krav och istället bli en aktivitet som både personal och brukare kan uppskatta att göra tillsammans;

*Precis som det finns viss personal som är illa omtyckt så finns det ju såklart viss personal som är väldigt omtyckt. Det märks. När dom jobbar så flockas andra kring den personalen. Alla vill jobba med den personalen och man märker sen när man går igenom dokumentationen att allt har gjorts den dagen (Intervjuperson 1).*

*Jag har aldrig tänkt på målen som krav egentligen. Jag tycker snarare att det är en aktivitet som vi kan göra ihop, och dom flesta av mina brukare brukar vara taggade så att säga. Exempel, när vi städar så har vi jätteroligt ihop, vi skrattar och skojar och har oss. Jag vill nog ändå påstå att några av dom bästa stunderna är när vi ägnar oss åt någon aktivitet (Intervjuperson 7).*

Det centrala i citaten som redovisades ovan är att den personliga relationen kan omformulera inställningen om målen som krav och istället bli en aktivitet som båda kan njuta av. Om den personliga relationen är stark så underlättar det personalens arbete. För att uppfylla de mål som står i genomförandeplanen, det som har reglerats av den offentliga verksamheten, så behöver personalen ta till metoder som går utanför den offentliga regleringen. Personalen behöver därmed bilda informella sociala relationer för att bli framgångsrika i arbetet. Personalen har också ett behov av att genomförandeplanen uppfylls. Det visade sig att genomförandeplanens andra styrka (förutom att stärka brukarens rättigheter) var att personalen kunde bevittna i faktiska dokument hur väl de hade lyckats med sitt arbete:

*Genomförandeplanen ska ju vara ett levande dokument som vi hela tiden ska ta fram och arbeta med. Där vi kan se hur en brukare ökar och närmar sig sitt mål, kan vara allt från sociala sammanhang, att en brukare klarar av att vistas ute i stan mera. Det är oerhört stimulerande att se hur långt man faktiskt har kommit [...] (Intervjuperson 2).*

Informanten berättar ovan att de faktiskt har en möjlighet att kunna bevittna svart på vitt hur väl de har lyckats med arbetet. Att konkret kunna formulera om målen utefter hur mycket en brukare har utvecklats visade sig vara en av de fundamentala motiveringsfaktorerna. Kommande citat är inne på samma spår. Jag inledde intervjuerna med att fråga hur informanterna ansåg att det var att arbeta på en gruppbostad. På den relativt öppna frågan fick jag positiva responser och något som var återkommande var deras glädje över att se hur deras arbete faktiskt bidrar till något positivt för brukarna;

*Jag tycker att det är trevligt. Det är utmanande och stimulerande, vi har liksom jobbat med många olika bitar där det har blivit en process, där vi nu ser en förändring och vi ser vad det är vi jobbar med och vad vi har gjort (Intervjuperson 5).*

I kapitel 6.2.1 argumenterade jag för att genomförandeplanen skapar en abstrakt socialitet på arbetsplatsen, det är genomförandeplanens konkreta konsekvens. Men, för att kunna uppfylla målen som står i genomförandeplanen behöver personalen etablera en personlig relation till

brukarna. Det betyder att även en konkret socialitet utifrån Asplunds (1987) definition, förekommer i LSS verksamheten. Den konkreta socialitet kan vara av större betydelse för verksamheten än det som genomförandeplanen faktiskt genererar, det vill säga en abstrakt socialitet. Personalen behöver bli personlig och avsäga sig sin abstrakta roll för att bilda en personlig relation. I den relationen behöver konkreta känslor uppstå, personalen kan därmed inte befinna sig i den känslolösa abstrakta rollen.

Ashforth och Humphrey (1995) hävdar i sin studie att trots organisationers försök att rationalisera arbetet och därav minska uppkomsten av spontana och autentiska känslor så har känslor fortfarande en fundamental funktion i organisationer. De delar upp känslornas funktion i tre delar, jag kommer främst att fokusera på motivation. De hävdar att arbetarens upplevelse av motivation är fundamental för att vara framgångsrik på arbetet. Det stämmer överens i min studie. Motivation i relation till brukarnas uppfyllnad av målen, men även motivation i relation till personalens försök att få brukarna att uppfylla målen visade sig vara en av de mesta fundamentala aspekterna i personalens arbete. Först och främst, personalen behöver generera konkreta känslor hos brukaren i form av en konkret personlig relation som jag nämnde ovan. De konkreta känslorna som skapas i mötet mellan personalen och brukaren möjliggör ett framgångsrikt samspel. Både personal och brukarna är beroende av detta samspel eftersom det är i bådars intresse att detta samspel uppstår. Främst för att brukaren själv ska kunna uppnå de mål som brukaren anser behövs, och för att personalens motivation och stimulans härrör från brukarens förmåga att uppnå målen. Måluppfyllelsen och att kunna bevittna utveckling i dokumenten bidrar med motivation för personalen och en känsla av ett framgångsrikt arbete.

## **6.3 Informella arbetsmetoder**

### **6.3.1 Frirummets existens**

Trots verksamhetens ökade reglering och trots att personalen har en del dokument som bakbinder dem i de sociala interaktionerna så indikerar intervjuer att det finns ett frirum som inte är uttryckligen reglerat. Informanterna hävdar att arbetet i sin natur är socialt, och att varje situation är unik. Det innebär att dokument omöjligen kan omfatta alla situationer. Kommande citat visar detta;

*[...] Tanken med verksamheten är ändå att man som vikarie ska komma in och kunna läsa sig till hur man arbetar. Men så funkar det inte, alla situationer är unika och allt går inte att få ner allt på pappret. Personal vet om detta, så det finns ändå ett outtalat utrymme mellan vad som står nedskrivet och vad som du typ blir anmäld för [...] (intervjuperson 2).*

Citatet visar att det ändå finns en medvetenhet kring frirummets existens. Att yrket ändå innefattar ett frirum innebär på så vis att personalen inte kan gömma sig bakom riktlinjer och styrdokument i varje situation, utan behöver därför också stå till svar för vissa handlingar. Styrdokumentet och riktlinjerna fungerar som en fingervisning i frirummet, en mall för hur personalen bör tänka eller agera i vissa situationer. Det är däremot upp till personalen själva att tolka intentionerna av regelverket. Det innebär att en stor del av lärandet sker på den faktiska arbetsplatsen. Personalen behöver pröva olika strategier för att se vad som faktiska fungerar i en specifik situation. Kommande citat stärker detta, informanten talar i citat nedan om lågaffektivt bemötande;

*[...] Vi jobbar ju låg affektivt bemötande och då är det ju olika saker som vi försöker tänka på, som avleda, kravanpassa, personalbyte. Ibland kanske det funkar att testa en annan personal som har en annorlunda relation med brukare, som kan spela spel med den eller. Ja det är olika strategier som vi får testa (Intervjuperson 5).*

Det som citatet ovan visar är att lågaffektivt bemötande tillhandahåller vissa strategier som anses vara lämpliga att använda sig av för att bemöta ett affektivt beteende men det är upp till personalen att själva fatta beslut kring vilken strategi som bör appliceras. Citatet visar att personalen behöver tolka intentionen av lågaffektivt bemötande, mina intervjuer har däremot visat att det inte är en enkel operation. Informanterna kommer till verksamheten med sina egna värderingar, sina egna tankar och det har visat sig att det i många fall kolliderar med regelverkens intentioner. Kommande citat påvisar hur komplicerad operation det kan vara att behöva tolka intentionen av regelverket samtidigt som de behöver förhålla sig till andra former av normsystem;

*Nej men vi har en brukare som har som mål att kunna visats ute i sociala sammanhang, och det är ju en utmaning... som vi måste arbeta med. Han har ju detta som mål eftersom han inte är jätteduktig på det. Och när vi då är ute i stan eller något och han ställer sig och skriker och sånt, ja då märker man ju att andra kolla och stör sig på det. Samtidigt kan vi inte göra något, för vi får inte. Man känner sig inte så duktig då, man känner att man inte gör sitt jobb bra (Intervjuperson 2).*

Det som citatet visar är att personalen behöver stå i den specifika konkreta situationen och tolka och reflektera över flera olika aspekter under en och samma situation. I den specifika situationen som benämns i citatet behöver informanten förhålla sig till; 1. Brukarens humör, 2. Sin egen tolkning av situationen som råder, 3. Tolkning av hur verksamhetens regelverk uppmanar personalen att hantera en sådan situation, 4. Omgivningens uppfattning kring hur man som personal bör hantera situationen, och 5. Oskrivna regler som reglerar det offentliga utrymmet. Det är en oerhört komplext och en väldig svår situation för personalen. Informanten upplever sig själv som misslyckad i det här fallet och det verkar som att den upplevelsen har sitt ursprung i hur informanten tolkar att omgivningen ser på informantens agerande. Det vill säga att informanten väljer, i sin tolkning av verksamhetens regelverk, att agera passivt. Informanten upplever att passiviteten rättfärdigas utifrån regelverkets intentioner, men att passiviteten inte uppskattas av omgivningen eftersom situationen i själva verket bryter mot de oskrivna reglerna som reglerar det offentliga utrymmet. Kommande citat kommer att visa ytterligare ett exempel på hur normsystem kolliderar;

*[...] Liksom vi har en brukare på vårt boende som har som mål att vara mer delaktig i städ och dylikt... men denna person kan inte städa. Jag blir alltid illa till mods när jag går in i dennes lägenhet, det är riktigt äckligt. Jag vill bara gå in och städa själv, men vi får inte, utan brukaren måste vara delaktig men tyvärr blir det inte gjort. Och när anhöriga kommer, då måste man alltid försvara sig till varför det ser ut som det gör och man vet ju inte vad man ska säga, man skäms ju, finns liksom ingen manual för hur vi ska hantera dom situationerna. (Intervjuperson 3)*

Det här citatet visar på en annan dimension, då det arbetet som utförs i detta fall är tydligt strukturerat och reglerat i arbetsbeskrivningen. Informanten ska, tillsammans med brukaren, städa lägenheten. Här finns det inget rum för tolkning. Däremot visade det sig att informantens egen uppfattning om hur städningen bör gå till kolliderar med hur dokumenten faktiskt instruerar att det ska gå till. Det som gör situationen i citatet ännu mer komplicerad är att informanten även behöver stå till svars inför brukarens anhöriga. I den situationen behöver informanten göra en tolkning kring hur informanten ska bemöta brukarens anhöriga. I det här fallet berättar informanten att det inte finns någon tydlig manual kring hur man ska hantera brukarens familj. Det här är en mer komplicerad situation än vad det kanske ursprungligen ser ut. Informanten behöver i det här fallet förhålla sig flera olika saker; 1. Sin egen uppfattning kring hur städning bör gå till, 2. Dokumenten som reglerar hur städning ska gå till, 3. Anhörigas uppfattning hur städning bör gå till, och 4. Anhörigas uppfattning om hur personalen bör genomföra sitt arbete. Informanten behöver ta in alla dessa aspekter och sen besluta sig för hur de ska agera i den här specifika situationen, ska informanten försvara verksamheten och därmed också dokumentets legitimitet? Eller ska de hålla med den anhöriga, och därmed vara ärlig med vad informanten i själva verket tycker? I den här specifika situationen verkar det som att informanten är hängiven verksamheten och väljer därmed att försvara arbetssättet. Att verksamheten inte är reglerad i alla avseenden verkade dock informanterna vara positiva till. Ett frirum inom verksamheten innebär att personalen inte enbart kan utgå från riktlinjerna och styrdokumentet i sitt agerande. Som jag redan har illustrerat så sker det ett intellektuellt tänkande där personal behöver värdera olika situationer. Informanterna i studien var positiva till att arbeta på arbetsplatser som möjliggör eget tänkande. Flera av informanterna arbetar på fler än ett boende och flera av dem har en flerårig erfarenhet av verksamheten. Deras intryck är att gruppboende som möjliggör eget initiativ och möjlighet till att tänka självständigt är de arbetsplatser som oftast fungerar bäst;

*[...] Jag väljer en arbetsplats där vi får tänka själv alla dar i veckan. Det är oerhört stimulerande och det bra för brukarna också. Jag menar en brukare känner ju av en personal som är motiverad och påverkas av det med. Då blir det oftast väldigt roliga arbetspass där vi kan fika och prata om massa olika saker (Intervjuperson 7).*



Det som citatet ovan visar är att det även har en positiv effekt på personalens relation med brukaren. Ifall personalen får möjligheten att ta egna initiativ och tänka självständigt så ökar det motivationen hos personalen vilket senare speglar av sig på brukaren. Det innebär att den personliga relationen med brukarna skapas och bildas i frirummet. I frirummet får personalen resonera självständigt. Personalen kan inte gömma sig bakom byråkratiska riktlinjer vilket innebär att den autentiska och konkreta individen träder fram. När personalen agerar som en konkret individ ökar även deras motivationsnivå vilket senare avspeglar sig på relationen med brukaren. Som jag belyste i kapitel 6.2.2 så är den personliga relationen fundamental för ett framgångsrikt arbete. I det här kapitlet har jag argumenterat för att den personliga relationen skapas i det frirum som inte omfattas av regleringar. Det är i frirummet som personalen får möjligheten att tänka och agera som en konkret individ utifrån Asplund (1987) definition. Informanterna upplever att det är mer stimulerande att arbeta på arbetsplatser där de har större frihet. På arbetsplatser som kännetecknas av en högre reglering av arbetsförhållandena reduceras den konkreta individen till en abstrakt samhällsroll där personal inte får möjlighet att ta egna initiativ.

Bolton och Boyd (2003) hävdar i sin studie att arbetaren i ett emotionellt arbete inte enbart har organisationens värderingar att förhålla sig till, utan det existerar en variation av normsystem. I sin studie hävdar de att verksamhetens värderingar fungerar på ett sätt, men att arbetaren även har de individuella- och samhällets värderingar som existerar samtidigt. Det fungerar så även i LSS verksamheten. Det blir särskilt tydligt eftersom många tillvägagångssätt, främst de som har illustrerats, strider mot både de individuella värderingarna men även de samhälleliga. Informanterna pratade om hur de kan få ta emot en del kritik från de anhöriga på grund av att det inte är tillräckligt städat och trots att informanterna utför sitt arbete utefter den korrekta arbetsbeskrivningen så mottar de kritik för att de inte utför sitt arbete. Jag har redovisat en del om Asplunds (1987) begrepp abstrakt socialitet och konkret socialitet redan, han gör en distinktion mellan dessa socialiteter, en distinktion som jag inte anser passande i denna studie. Min tolkning är att personalen inom LSS agerar utifrån både socialiteter samtidigt och att det inte finns en tydlig distinktion dess emellan. I det faktiska utförandet väljer personalen att agera utefter sin yrkesroll, dvs den abstrakta socialiteten, personalen väljer därmed att inte städa lägenheten utan brukarens

medverkan. Personalen väljer att försvara verksamheten framför brukarens anhöriga. Däremot, integrerar den abstrakta socialiteten med den konkreta socialiteten, då den känslomässiga konsekvensen hamnar i den konkreta socialiteten. Personalen har tankar om sitt eget utförande och upplever att de inte agerar korrekt, trots att personalen i själva verket gör det. Personalen känner sig oärlig i sin roll och därmed blir styrdokumentet och riktlinjerna ytterligare ett normsystem som personalen behöver förhålla sig till.

Hochschild (2003) hävdar i sin studie att den sociala verkligheten är bestående av olika känsloregler, och att dessa känsloregler är bestämda till en angiven plats och tid. I citatet som belyste informantens svårighet att vistas i offentliga utrymmen med sin brukare visar hur känsloregler som är lokaliserade i det offentliga utrymmet kan vara starkare än de känsloregler som innefattas av den faktiska yrkesrollen. Det är också en konsekvens av det moderna samhället, då personalen inom LSS i vissa fall behöver röra sig utanför arbetets lokaler till offentliga miljöer som präglas av andra värderingar och känsloregler. I dessa miljöer verkar det som att informanten inte blir lika säker i sin yrkesroll, eftersom informantens upplevelse av misslyckade härrör från de normsystem som reglerar det offentliga utrymmet.

### **6.3.2 Vad producerar dokumenten och riktlinjerna för typ av arbetare?**

I kapitel 6.1 belyste jag hur personalen tidigare har missbrukat sin makt och agerat skadligt gentemot verksamheten och brukarna. Verksamhetens ökade reglering är delvis ett svar mot personalens tidigare godtycke. I kapitel 6.3.1 visade jag även att det existerar ett frirum i verksamheten, där personalen behöver tolka intentionerna av regelverken, men att de även behöver förhålla sig till andra uppsättningar av normsystem. Med tanke på hur den historiska berättelsen har sett ut går det att konstatera att personalen besitter en kapacitet som kan vara direkt skadlig för verksamheten. Några exempel har redan illustrerats i kapitel 6.1. Eftersom det då existerar ett frirum som inte är reglerat i alla avseenden så undrade jag vad som hindrar, eller hur personalen förhåller sig till det här frirummet så att de inte blir skadliga för verksamheten. En egenskap som frekvent kom upp under intervjuerna var att informanterna talade en hel del om hur viktigt det är att kunna ha ett reflekterande arbetssätt. Det var viktigt att personalen hela tiden reflekterade över hur de arbetade. Det visade sig att det inte alltid var enkelt. Personalen inom LSS hamnar ofta i hotfulla situationer, statistiken i kapitel 1 visade på

det faktumet. Det gör att personalen behöver arbeta för att hålla tillbaka sina impulser i de hotfulla situationer som uppkommer. Det här yrket ställer därmed höga krav på personalens förmåga att kunna hantera sina egna känslor i hotfulla situationer;

*Det här med affektsmitta pratar man ju om också i lågaffektivt bemötande också. Om man ser att personen i fråga kommer upp i affekt och... det smittar ju gärna av sig på dom andra boende och även personalen i sig, och då är det viktigt att man i sin profession är medveten om detta och inte följer med i denna negativa spiralen. Att man håller sitt lugn och att man inte ska agera aggressivt eller sådär (Intervjuperson 5).*

Det här citatet visar hur personalen behöver vara medveten om sin egen profession. Att vara medveten om sin profession innebär på så vis att kunna behålla sitt lugn i situationer som kan anses som hotfulla. Informanten berättar att om personalen misslyckas med att behålla sitt lugn så riskerar personalens affektbeteende att smitta av sig på brukaren. Nästa citat visar hur personalen utvecklar olika strategier för att behålla sitt lugn;

*R: Vissa dagar är väldigt ansträngande, och vissa vet verkligen hur de ska komma under huden på en så att säga. Man kan bli väldigt provocerad.*

*I: Hur hanterar du dom situationerna då?*

*R: Ja du måste ju finna ett lugn i dig själv och går det inte så behöver man vara ärlig med det. Då får man ta och gå ut en stund, ta en promenad och andas lite grann. Tills man känner sig redo att gå in och börja arbeta igen.*

*Men det är inte alltid enkelt (Intervjuperson 4)*

I citaten ovan berättar informanten hur viktigt det är att de är ärlig mot sig själva och att de kan känna till sin gräns för hur mycket de kan hantera. Informanten berättar om vissa strategier som används för att behålla sitt lugn, exempelvis genom att gå ut och ta en promenad. Det innebär också att det finns en vilja hos informanten att faktiskt hålla sin profession och inte agera skadligt för verksamheten. Kommande informant trycker också på vikten av att bibehålla sin profession, men för att kunna göra det så behöver informanten hela tiden reflektera över sitt arbetssätt.

*[...] Om jag någon gång har gått över gränsen så har jag ju varit tvungen att reflektera och sen be om ursäkt till brukaren. För att jag kanske höjde rösten eller något, men jag är ju tvungen att reflektera över det eftersom att jag vet att detta får jag ju inte göra. Men jag tror att kommer man in som ny och inte är van att arbeta såhär så kan det bli svårt. För man är ju van att vara på ett visst sätt. Men då kommer man in i det för vi har kollegor som säger till. Eller så får man gå (Intervjuperson 3).*

Citatet ovan visar en intressant aspekt, trots att informanterna är eniga om att alla sociala interaktioner är annorlunda och att det därav existerar ett frirum i verksamheten så visar ändå citatet på att informanten är medveten om vad som får göras och inte. Reflektionen över det egna arbetssättet sker i relation till vad personalen upplever är tillåtet att göra och inte. När konceptet av frirummet kom på tal under intervjuerna blev jag intresserad av vad som återhåller personalen i det frirummet, citatet ovan visar att personalen är medvetna om att det finns en gräns för vad som får göra och inte. Nästa citat är inne på samma spår och hävdar också att personalen implicit vet om vad som är tillåtet ;

*[...] Man är så uppstyrd av allt och vet mycket väl om vad som sker om man gör fel. Så jag tror ändå att det är rätt inarbetat vad vi får göra och inte göra och hur vi ska vara när de går upp i affekt. Sen är vi människor också så man har väl sunda värderingar och vet på så vis vart gränser går (Intervjuperson 1).*

Citatet ovan visar att informantens primära socialisation har en betydelse för personalen i arbetet. Det vill säga att de har moraliska och etiska värderingar som förhindrar personalen att agera skadligt för verksamheten. Informanten upplever också sig styrd av verksamhetens reglering och vet implicit vad som är tillåtet och inte. Jag tycker att informanten i citatet lyfter fram två aspekter som är värt att notera, 1. Att personalen har internaliserat verksamhetens värderingar till den grad att personalen agerar korrekt i de sociala sammanhang som inte omfattas av det som uttryckligen står i dokument, 2. Att personalen har med sig en annan

uppsättning av värderingar som inte innefattas av verksamheten, som exempelvis handlar om hur man är en god människa, med goda etiska värderingar.

Mina informanter har uppmärksammat att reflektion är en viktig egenskap i det här yrket. Reflektionens betydelse aktualiseras än mer av att personalen har själva tagit initiativet att utveckla en metod för att optimera möjligheten till reflektion. De pratar om en metod som kallas för ”spegling”. Tanken med spegling är att kunna ventilera olika situationer med sina kollegor och reflektera kring handlandet i olika situationer. Den metoden har senare blivit en del av de dagliga rutinerna. Följande informant pratar om metoden spegling;

*[...] Det är jätteviktigt med spegling, det är ju där vi pratar om hur vi arbetar och kan prata av oss om saker som är jobbiga. Så jag skulle vilja säga att det är väldigt viktigt. Och då är det viktigt att man har högt i tak, vilket jag tycker att vi har. Man ska ju kunna komma med konstruktiv kritik, för vi vill ju alla bli bättre [...] (Intervjuperson 8).*

Sandiford och Seymour (2005) hävdar i sin studie att den informella socialisationen kan vara av större betydelsen i organisationer än den formella socialisationen. I sin studie hävdar de att offentliga organisationer oftast försöker rekrytera personer med en grundläggande emotionell skicklighet, snarare än att fokusera på formella träningsprogram. I deras studie visar de att om arbetaren redan besitter en grundläggande emotionell skicklighet kan de lära sig att utföra arbetet på arbetsplatsen. Informanterna i min studie berättade att det primära tillvägagångssättet för att lära sig hur de ska navigera sig i frirummet är genom att prova på olika strategier och se vad som fungerar. I det här kapitlet vill jag argumentera för att en del av inlärningsprocessen sker på arbetsplatsen. Personalen behöver uppleva olika situationer för att veta det mest lämpliga tillvägagångssättet för att hantera den situationen och sedan reflektera ifall de gjorde det korrekta valet. Hochschild (2003) hävdar i sin studie att den sociala verkligheten är uppbyggd av olika känsloregler som individen blir påmind om när en känsloregel bryts. Kollegorna visade sig vara en viktig del för personalens möjlighet att lära sig på arbetsplatsen. Kollegorna fungerar i det här avseendet som rulereminders för när känsloregler bryts, de påminner personalen om när ett fel har begåtts. Och likt det som

Sandiford och Seymour (2005) kommer fram till, så utgör kollegor en vital del för socialisering i en organisation.

Vad producerar då dokumenten och riktlinjerna för typ av arbetare? Informanterna talar om att verksamhetens reglering är närvarande i de frirum som inte omfattas av uttryckliga förhållningssätt. Även i frirummet anser jag att det existerar en överhängande struktur i hur personalen bör agera i arbetet, fast det är upp till personalen att själva tolka detta. Men eftersom det inte finns en tydlig manual för vilka regler som gäller i frirummet och personalen begår misstag, så verkar det finnas en förståelse för att misstag begås från verksamheten. Personalen vet inte alltid vilka strategier som är bäst lämpade och behöver därmed pröva sig fram, vilket innebär att det inte alltid blir framgångsrika. I sådana fall, skulle jag vilja argumentera för att dokumenten, riktlinjerna och framförallt verksamheten accepterar att misstag begås (inom rimliga gränser) så länge personalen reflekterar kring sitt egna arbetssätt. Att ha egenskapen att kunna vara självkritisk och reflektera över sitt egna arbetssätt verkar vara den primära egenskapen som dokumenten och riktlinjerna producerar. Hochschild (2003) gör en distinktion mellan två former av emotionellt arbete, emotionellt arbete med bytesvärde och emotionellt arbete med bruksvärde. Enligt Hochschild är emotionellt arbete med bruksvärde en individuell reflektion för hur individen ska kunna bli bättre på att hantera sina känslor. I min studie vill jag påstå att Hochschilds distinktion inte är passande, främst för att hon gör en ganska tydlig avgränsning mellan den kommersiella och den individuella verkligheten. Det är något som Bolton och Boyd (2003) senare kritiserade. Informanterna betonar vikten av att kunna vara reflekterande kring sitt arbetssätt och behovet av att alltid kunna reflektera över hur de faktiskt arbetar. Informanterna behöver därmed arbeta med den individuella känslohantering för att hantera olika situationer som förekommer i verksamheten.

Maconachie (2013) visade i sin studie om hur ett par arbetare på en arbetsförmedling valde att implementera egna metoder för att täcka de brister som fanns i den ursprungliga verksamheten. I min studie visade det sig att personalen har utvecklat en egen metod för att kunna uppnå den bild av en arbetare som dokumenten och riktlinjerna producerar fram, det vill säga, att vara en reflexiv arbetare. Metoden Spegling är på så vis ett gensvar för att optimera reflektion bland personalen. Och likt det Ashforth och Humphrey (1995) visade i sin studie, så blir personalens känslomässiga affektioner till arbetsgruppen vitala i det avseendet.

Informanterna talade om att det är viktigt att ha högt i tak för att kunna reflektera i personalgruppen, det innebär att den känslomässiga kopplingen till personalgruppen blir viktigt för att kunna bli den arbetare som dokumenten och riktlinjerna producerar.

## 6.4 Kritik mot styrdokumentet och riktlinjerna

Jag har än så länge argumenterat för att en ökad reglering av verksamheten är ett gensvar mot personalens tidigare missbruk av den tidigare maktpositionen. Informanterna hade delade meningar kring verksamhetens ökade reglering. Informanterna är eniga om att det stärker brukarnas rättigheter, vilket är positivt. En del informanter upplever däremot att det har skett en ökning av byråkratiska riktlinjer och ett ökat behov av dokumentation och upplever därför att ”pendeln har svängt”.

*[...] Jag tycker att brukare har blivit mer dokumentation som jag upplever inte... alltså... visst det är positivt, men till en viss del. Men det har blivit mer fokus på att man ska dokumentera. Jag kan ju tycka att vad ska man ha all byråkrati till? Och mer tid tas ju ifrån brukarna då (Intervjuperson 6).*

Citat ovan visar att en ökad dokumentation och detaljstyrning resulterar i att tiden som faktiskt spenderas med brukarna minskar. Ytterligare en kritik är att brukarens faktiska behov förbises. Enligt informanterna så är brukarnas huvudsakliga behov socialt stöd och på grund av en ökad byråkratisering och ökade krav på dokumentation så finns det inte lika mycket tid för det;

*Jag tycker att man ibland skulle behöva klona sig. Jag tycker ju att där jag är nu så handlar ju väldigt mycket om socialt stöd, som dom behöver. Stöd till att samtala, eller att dom inte mår bra och behöver prata av sig. Snacka helt enkelt. Och där känner jag att det finns alldeles för lite tid. Det är ju på så vis personal bränner ut sig, för att man upplever att man inte räcker till (Intervjuperson 6)*

Citatet ovan visar att de ökade kraven på dokumentation resulterar i negativa konsekvenser för både personal och brukare. Informanten visar tecken på en subjektiv upplevelse av

otillräcklighet, främst för att informanten betonar att de vore bra att kunna klona sig själv. Det är så personalen bränner ut sig, eftersom de kan identifiera behovet i målgruppen men inte tillgodo se det och upplever då att de inte räcker, enligt informanten. I nästa citat redogör informanten för hur brukarna reagerar på personalens minskade tid och hur informanten hantera det;

*R: Jag kan känna att vi har så mycket att göra så man hinner liksom aldrig samtala med brukarna mer, aldrig på riktigt, för man är alltid någon annanstans. Och det är klart att dom blir missnöjda då.*

*I: Hur förklarar du det för det för dem då?*

*R: Nej jag försöker visa sympati för dem, för jag vet ju om att dom verkligen behöver prata ibland. Så man får bara försöka visa sympati och säga att man ska försöka hinna med allt så att dom ska få samtalet. Men det börjar bli svårt, det blir svårare och svårare. För man kör samma bortförklaring hela tiden och man börjar sluta tro på den själv (Intervjuperson 7).*

Citatet ovan visar också att tecken på en den sociala interaktionen är hotad. Den är hotad på grund av att personalen inte är delaktiga i konversationen under konversationens gång. Informantens berättelse av att inte vara närvarande i konversationen samt att svaren blir mer och mer standardiserad är ett tecken på det. En annan kritik är att den ökade regleringen också leder till att personalens handlingsförmåga reduceras. Det frirum som konsekvent har tagits upp i analysen verkar minska mer och mer. Majoriteten av informanter talar om att det blir mer och mer reglering i det här yrket, vilket minskar personalens möjlighet att själva ta initiativ. Kommande informant talar en del om hur personalen kan bli kvävda av de massiva byråkratiska riktlinjerna och att det leder till att det inte vet hur de ska agera;

*Det har blivit mer och mer regler och reglage i det här arbetet. Det här med att vi ska arbeta lågaffektivt infördes ju för att få bort vissa människor från yrket. Innan så hade vi mer handlingsutrymme, ifall en brukare agerade hotfulla på stan så kunde vi ta tag i dens arm och bära iväg personen. Det kan vi inte längre. Och det kan vi inte för att vissa inte kunde hantera det, utan missbruka all makt. Problemet är den att pendel har svängt väldigt*



*mycket mer nu, nu finns det ingen balans längre utan vi får inte göra något [...] Vi som klarade av att ha den här balansen är ju kvar och vi är osäkra på vad vi faktiskt får göra nu [...] (Intervjuperson 2).*

Komplexiteten av att arbeta utifrån flera olika byråkratiska riktlinjerna och dokument verkar också både förvirra personalen men även bidra till att reducera deras handlingsförmåga. Nästa citat kommer att behandla hur personalen tar sig an hotfulla situationer i relation till den ökade regleringen. Det råder en otydlighet kring vad personalen faktiskt får och inte får göra upplever informanterna. Informanterna talar en del om lågaffektivt bemötande som en riktlinje som i vissa aspekter är positiv och i andra aspekter negativ, exempelvis så upplever en del att det inte riktigt vet vad de själva får lov att göra för att skydda sig. Följande citat belyser hur personalen kan i själva verket välja att ta den fysiska smällen från brukarna för att undvika arbetsrättsliga konsekvenser i efterhand, trots att de i själva verket har rätt till en viss form av självförsvar;

*Folk är ju rädda att till och med försvara sig, utan dom står ju och tar emot slag även fast det heter att vi har rätt till en viss del av självförsvar för att ta oss ifrån en viss situation. Men folk har ju försökt att göra det men ändå blivit anmälda (Intervjuperson 1).*

Föregående citat lyfter fram en central del, framförallt på basis av vad som tidigare har presenterats under analysen. Jag har talat en del om att personal behöver tolka intentioner av olika regelverk och jag har argumenterat för att det är en oerhört komplicerad operation. Citatet ovan visar just hur komplicerad den kan vara och att personalen i själva verket kan välja att ta ett fysiskt slag för att undvika att tolka det fel.

Det som detta kapitel framförallt visar på är att den ökade regleringen bidrar till att personalen reduceras till en abstrakt individ utifrån Asplunds (1987) definition. Frirummets existens reduceras och personalen får mindre utrymme till att faktiskt agera och tänka som en självständig individ. Anledningarna för den ökade reglering har vi redan gått igenom, men informanterna verkar uppleva att pendeln har svängt vilket har negativa konsekvenser. Som det redan har skrivits om i analysen så är den personliga relationen mellan brukare och

personal fundamental för uppfyllnaden av genomförandeplanen. Den personliga relationen upplevs som hotad av flera informanter. Asplund (1987) talar i sin studie om elementära gemenskaper, som innebär gemenskaper utan mål eller syfte, utan där gemenskapens främsta syfte är gemenskapen i sig. Relationen mellan personal och brukare får fler karaktärsdrag som stämmer överens med Asplund definition. Den ideala relationen mellan brukare personal präglas av en personlig koppling, där de tillsammans arbetar för uppfyllnaden av brukarens mål. Personalens arbetsbeskrivning börjar mer och mer handla om dokumentation enligt informanterna, vilket resulterar i att det specifika mötet mellan personal och brukare minskas. Interaktionerna sker utan yttre syfte eftersom personalen inte är närvarande i konversationen som en konkret individ, utan snarare utifrån sin arbetsroll. Informanterna talar om hur de ger standardiserade svar och att det inte längre är närvarande i konversationerna på grund av den ökade arbetsbelastningen.

Informanternas arbetsförhållande leder även till en upplevelse av utmattning, på grund av upplevelsen av att inte rätta till. Hochschild (2003) visar i sin studie att utbrändhet är vanligt förekommande i emotionella arbeten. Hochschilds (2003) begrepp emotiv dissonans anser jag är lämpligt i det här fallet, hon delar upp emotiv dissonans i tre delar och det är främst den förstnämnda som är lämplig. Hochschild (2003) menar att ifall arbetaren agerar utifrån ytagerandet så kan det leda till emotionell alienation då personalen inte upplever sig ärlig. Även fast verksamheten inte reglerar det faktiska spontana mötet med brukaren, så har känslan av otillräcklighet och oärlighet uppkommit som en konsekvens av den ökade regleringen. Informanterna uttryckte att de inte kände sig ärliga i interaktionen med brukaren eftersom de inte var närvarande. Den observationen visar på att om de själva hade fått bestämma och agera utifrån sitt autentiska jag, så hade den interaktionen sett annorlunda ut.

Utöver personalens upplevelse av otillräcklighet framkom det också att den ökade regleringen bidrar till en känsla av ovisshet för vad personalen faktiskt får lov att göra. Citatet som lyfte fram hur personalen väljer att ta en smäll i ansiktet, trots att de har rätten att tillämpa en viss form av självförsvar är ett bevis på detta faktum. Verksamheten har strypt personalens förmåga och möjlighet att agera spontant och ta egna beslut. Verksamheten har lyckats med det på två sätt, 1. Likt de Ashforth och Humphrey (1995) visade på i sin studie så har verksamheten valt att neutralisera känslomässiga reaktioner i form av riktlinjer och regler som

stryper personalens handlingsförmåga, 2. Att man trots via uttryckliga regler som ger personalen möjligheten att utöva en viss form av självförsvar, kontrollerar deras handlingsförmåga genom både informella och formella regler. Informell i den bemärkelse att personalen handlingsförlamas genom att det implementeras flera byråkratiska riktlinjer som för personalen kan vara svåra att begripa. Formell i den bemärkelse att personal som väljer att försvara sig anmäls trots att personalen uttryckligen vet att de har rätt att försvara sig. I den bemärkelsen är det istället önskvärt att personalen förtrycker sina egna autentiska känslor och att de istället agerar utifrån verksamhetens värderingar, likt det Hochschild (2003) menade med sitt begrepp ”ytagerande”. I Maconachies (2013) studie visade hon hur personalen inom en arbetsförmedling valde att gå ifrån organisationens strikta reglering i de fall personalen ansåg den bristfällig, det är något som jag inte lyckats utläsa i den här studien. Informanterna har konsekvent lyft fram flera svårigheter med att förhålla sig till styrdokumentet och riktlinjerna. Trots det väljer personalen i de flesta avseenden att följa styrdokumentet och dess riktlinjer, även om det finns frestelser att avvika, främst i de fall där normsystem hamnar i konflikt. Informanterna verkar i mångt och mycket vara hängivna att följa de riktlinjer och styrdokument som reglerar deras arbetstid.

## **7. Sammanfattning och slutdiskussion**

I det här kapitlet kommer jag att börja med att sammanfatta vad analysen genererade. Sammanfattningens syfte är att ge läsaren en överblick och en tydlighet kring vilka slutsatser som studien har kommit fram till. Kapitlet avrundas med en slutdiskussion, där kommer jag att föra en diskussion kring studiens alla delar. Jag kommer även här återkoppla till min huvudfråga.

### **7.1 Sammanfattning**

Det visade sig att historien utgjorde en stor betydelse för personalens motivering av styrdokumentet och riktlinjerna. Verksamhetens ökade reglering var ett svar på hur personalen förr i tiden hade behandlat brukarna. Utifrån den argumentationen upplevde informanterna att verksamhetens ökade reglering var legitimerad. Informanterna upplevde att verksamheten inte gynnades av att ge för mycket makt och inflytande till personalen. När personalen har för mycket inflytande över brukarna resulterar det i skada för verksamheten då både konflikter och kränkningar eskalerar. Informanterna upplevde att många anställda inom LSS saknade grundläggande sociala värderingar och behövde därför den nuvarande regleringen.

Styrdokumentet som har behandlats i den här studien styr personalen på många vis. Genomförandeplanen visade sig ha en signifikant betydelse för personalens arbete då den både reglerade personalen men även brukaren. Det visade sig att dokumentet baktvister både personalen och brukarna. Brukarens inställning kring målen varierade utifrån dagligt mående. Personalens huvudsakliga arbetsbeskrivning kommer från genomförandeplanen och de behöver då motivera brukaren att faktiskt ägna sig åt de mål och insatser som brukaren själv har formulerat. Dokumentet blir på så vis bindande, det binder både personalen och brukare men dokumentet reglerar även den sociala interaktionen mellan dem. Det reglerar den sociala interaktionen genom att hela interaktionen går ut på personalens försök att få brukaren att utföra de mål och insatser som står i dokumentet. Denna studie visade att den personliga relationen mellan brukare och personal bidrog till att brukaren var mer mottaglig mot motiveringen vilket innebär att det var enklare att uppfylla målen. Informanterna upplevde

också uppfyllnaden av målen bidrog till både motivation och stimulans. Att faktiskt kunna bevittna hur brukaren utvecklades var en av de främsta motivationskällorna.

Analysen visade även att det existerar ett utrymme i verksamheten som inte är uttrycklig en reglerat och detaljstyrt. I analysen kallas detta utrymme för frirummet. Yrket är i grund och botten socialt vilket innebär att dokument och riktlinjer omöjligen kan omfatta alla sociala situationer. Det innebär att det är upp till personalen att i den konkreta situationen tolka intentionen av de dokument och riktlinjer som personalen behöver förhålla sig till. Det visade att det är en oerhört komplicerad operation och personalen behöver bli skicklig på att läsa olika situationer och agera därefter. Frirummets existens upplevdes däremot som något positivt eftersom det innebar att personalen hade möjligheten att ta egna initiativ, fatta egna beslut och ägna sig åt eget tänkande. I det här frirummet kände sig informanterna motiverade och stimulerade vilket hade en positiv påverkan på deras relation till brukarna. Med andra ord stärktes den personliga relationen i frirummet. Med tanke på att det finns utrymme som inte är reglerat i alla avseenden så innebär det att personalen i viss mån begår misstag. Dokumenten bidrar med en indikation kring hur de bör tänka i vissa sammanhang, men det står inte specifikt hur de konkret ska göra det. Informanterna berättade att i mötet med brukaren behöver de ibland experimentera med olika strategier och ibland blir det framgångsrikt och ibland inte. Det innebär att en viktig egenskap som de bör ha är förmågan att reflektera över hur de arbetar.

De upplevda svårigheter som kom fram under analysen var att den nuvarande regleringen kan resultera i förvirring, otydlighet, att den personliga relationen blir hotad och en upplevelse av otillräcklighet. Informanterna i denna studie upplevde att verksamheten blir mer och mer byråkratiserad och det ställs allt högre krav på dokumentation vilket innebär att personalen inte har lika mycket tid med brukarna. Analysen visade också att personalen kan bli förvirrade över alla byråkratiska riktlinjer som de har att förhålla sig till och att de i vissa fall kan välja att ta emot fysisk våld för att undvika att begå ett regelbrott. Upplevelsen av otillräcklighet kommer från att informanterna upplevde att de har mer och mer administrativa uppgifter vilket resulterar i att de inte kan bistå med den assistans som de upplever att brukarna är i behov av, det vill säga socialt stöd.

I många fall stämde min studie överens med min teori och den tidigare forskningen. Min studie visade sig följa samma linje som Bolton och Boyd och det som kom fram under min studie stärker Bolton och Boyds argument om att Hochschilds teori i vissa fall är bristfällig. Min studie kom fram till att personalen inte enbart har organisationens värderingar att förhålla sig till under ett arbetspass utan rör sig mellan flera olika normsystem och behöver därför bli skicklig på att läsa av olika situationer för att bli framgångsrik i arbetet. Jag kan inte heller se att Asplunds distinktion mellan den konkreta socialiteten och den abstrakta socialiteten är lämplig. Min studie visade att personalen agerar både utifrån den abstrakta samhällsrollen och den konkreta individen under ett arbetspass. Personalen får igenom styrdokument och riktlinjer förväntningar på sin yrkesroll men personalen agerar som en konkret individ i de sociala sammanhang som infinner sig på arbetsplatsen. Det var särskilt tydligt när informanterna talade om hur de hela tiden behöver arbeta med de individuella känslorna för att bli en bra anställd och när informanterna berättade om hur vissa situationer kan generera negativa känslor för dem privat. Seymour och Sandiford argumenterade att den informella socialisationen har en betydande roll i organisationer och det stämde överens i min studie. Trots att verksamheten via styrdokument och riktlinjer kan försöka socialisera personalen så behöver personalen fortfarande pröva sig fram i verksamheten för att finna de rätta strategierna. Den informella socialisationen blir framträdande främst för att arbetet är socialt och det finns svårigheter att omfatta alla sociala situationer i dokument. Ashfort och Humphreys argumenterade för att känslor kan fungera tillsammans med rationalitet och behöver därför inte vara varandras motsatser. Det stämde överens med min studie, främst när informanterna talade om motivation. Motivationen var fundamental för att uppfylla de strukturella målen som dokumenten innehöll. Det var ett tydligt exempel på hur känslor och rationalitet inte bara kan fungera tillsammans utan hur de kompletterar varandra.

## **7.2 Slutdiskussion**

Min huvudfråga med studien är *Hur påverkas de anställda inom LSS av de styrdokument och riktlinjer som reglerar deras arbetsuppgifter?* Det som min studie har visat är att styrdokumentet och riktlinjerna påverkar personalen på många olika vis. Det resulterar i en struktur i arbetet och en känsla av att arbetet sker på rätt sätt i jämförelse med hur det har skett förr. Det finns någon form av trygghet i att arbetet sker utifrån evidensbaserade riktlinjer. Styrdokumentet styr den sociala interaktionen mellan personal och brukare.

Genomförandeplanen påverkar personalens uppfattning om ett framgångsrikt arbete. Det utmärker sig framförallt när informanterna berättar att den huvudsakliga stimulansen och motivationsfaktorn kom från måluppfyllelsen. En central del i analysen var informella metoder och det visade sig att arbeta i en byråkratisk organisation vars arbete huvudsakligen var socialt ställde krav på personalens förmåga att tolka intentioner i olika regelverk. Personalen påverkades på så vis att de behövde bli skickliga på att anpassa sig och läsa av situationer för att kunna hantera det här yrket. Att misstag begås visade sig dock vara accepterat men personalen behövde ha egenskapen att kunna reflektera kring varför misstaget begicks. Avslutningsvis så visade det sig att den ökade byråkratiseringen påverkade informanterna på så vis att de upplevde att de inte längre var tillräckliga på arbetsplatsen. Det ökade administrativa ansvaret resulterade i att informanterna inte längre hade tid med att faktiska engagera sig i de sociala stöd som de upplevde att brukarna var i behov av.

Jag upplever att syftet med studien har blivit uppfyllt och att min förståelse kring styrdokument och riktlinjers betydelse för de anställdas arbetsupplevelse har ökat. Jag anser att styrdokument och riktlinjer utgör en stor betydelse och vill därför hävda att det är relevant att fortsätta studera det här ämnet. LSS-verksamheten blir precis som andra verksamheter mer byråkratiserad och det vore därför lämpligt att öka förståelse för vad det faktiskt har för konsekvenser för personalen som ska förhålla sig till det. Jag upplever att den valda metodologiska strategin för denna studie är lämplig, främst för att ämnet är väldigt komplext och gynnas därför av en metod som strävar efter en djupare genomgång av sociala fenomen. Den kvalitativa metoden gav informanterna möjlighet att utveckla sina svar vilket i detta fall var nödvändigt för att verkligen förstå vilken komplicerad verksamhet det är. Personalens arbete är i sin natur socialt och det finns sällan en manual för hur den sociala verkligheten ska gå till. Arbetet är därmed multidimensionellt och för att förstå det så anser jag att den kvalitativa metoden är nödvändig.

Det kom till min kännedom under processen att denna kommun som studien genomfördes i var under en besparingsperiod och att det även inkluderade LSS verksamheten. Jag anser att det var synd att jag inte fick kännedomen om det i ett tidigare skede då det hade gett mig ytterligare ett perspektiv i studien. Det kunde ha varit intressant att fånga upp denna process och på så vis öka studiens aktualitet. En del informanter berättade om hur denna process har

påverkat deras arbetsupplevelse men jag har inte fått tillräckligt med material för att kunna dra några slutsatser kring ämnet. Det är däremot en rekommendation för framtida studier, då man skulle kunna undersöka hur besparingar, effektivisering och ett ökat administrativt ansvar påverkar arbetarens arbetsupplevelse. Det skulle vara särskilt intressant i relation till min studie som visar på betydelsen av styrdokument och riktlinjer. Det skulle också vara intressant eftersom att målen, insatserna och styrningen säkerligen kvarstår och då skulle man kunna undersöka vilka konsekvenser det har när verksamheten genomgår en förändring.

Avslutningsvis vill jag bara konstatera att det har varit en lärorik process. Min förförståelse har genomgått en resa under den här studien. Jag nämnde innan att jag har arbetat som stödassistent inom LSS i tre år men under den perioden har jag inte riktigt reflekterat kring styrdokumentet och riktlinjernas betydelse för arbetet. Min personliga erfarenhet har varit att regleringen blir framträdande i hotfulla situationer, där man behöver förhålla sig till strategin lågaffektivt bemötande. Under den här studien har jag däremot fått uppfattningen att styrdokumentet och riktlinjerna har en betydligt större funktion i verksamheten. Jag har fått en förståelse för hur de även reglerar den sociala interaktionen med brukarna och även hur de påverkar personalen i informella sammanhang. Min studie visar att reglering styr och påverkar personalen på flera olika vis. Jag anser därför att detta är ett ämne som bör ges ett större utrymme i den samhällsdebatten och att man därmed belyser personalens roll. Då min studie framförallt visade att personalen inom LSS är otroligt skickliga på att läsa av situationer och anpassa sig utefter de olika sammanhang som de befinner sig i.



## 8. Referenslista

### Litteraturlista:

Asplund, Johan. 1987. *Det sociala livets elementära former*. Bokförlaget Korpen.

Hochschild, Arlie Russel. 2003. *The managed heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Ahrne, Göran & Svensson, Peter. 2015. *Handbok i kvalitativa metoder*. 2 uppl. Stockholm: Liber AB

Aspers, Patrik. 2007. *Etnografiska metoder: Att förstå och förklara samtiden*. 2 uppl. Malmö: Liber AB

Gilje, Nils & Grimen, Harald. 2007. *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalos AB

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2014. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3 uppl. Lund: Studentlitteratur AB

Lundin, Elin. 2008. *Konsten att hitta sin teori*. I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (red.). *Uppdrag: Forskning*. Liber AB, 85-114.

Parding, Karolina. 2017. *Lärarnas arbetsvillkor i kontexten av marknadsiering, privatisering, val och konkurrens*. Luleå Tekniska Universitet, institutionen för ekonomi, teknik och samhälle.

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

Weiss, Carol H. 1998. *Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies*. 2 uppl. New Jersey: Prentice Hall

## **Vetenskapliga artiklar:**

Ashfort, Blake E & Humphrey, Ronald H. 1995. *Emotion in the workplace: A Reappraisal*. Human relations, Vol 48, No 2.  
DOI: 10.1177/001872679504800201

Bolton, Sharon C & Boyd, Carol. 2003. *Trolley dolly or skilled emotion manager? moving on from Hochschild's Managed Heart*. Work, Employment & Society, Vol. 17, No. 2 (JUNE 2003), pp. 289-308. Sage Publications, Ltd  
<https://www.jstor.org/stable/23749407>

Maconachie, Glenda. 2005. *Emotional Suppression to Regulated Empathy: From One Face of Control to Another*. Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work, 16:1, 43-58  
DOI: 10.1080/10301763.2005.10722030

Seymour, Diane & Sandiford, Peter. 2005. *Learning emotion rules in service organizations: socialization and training in the UK public-house sector*. Work, Employment & Society, Vol. 19, No. 3, pp. 547-564 Published by: Sage Publications, Ltd.  
<https://www.jstor.org/stable/23749048>

## **Dokument:**

Andqvist, Jeanette. 2014. *Från fattighus till LSS*. Malmö Stad.  
[https://malmo.se/download/18.51821d07143bab87ba78fc5/1491304093941/Nr+29+Fattighus+till+LSS\\_Andqvist.pdf](https://malmo.se/download/18.51821d07143bab87ba78fc5/1491304093941/Nr+29+Fattighus+till+LSS_Andqvist.pdf) (Hämtad: 2019-03-14)

Arbetsmiljöverket. 2018. *Arbetsmiljöverket kraftsamlar mot hot och våld i arbetslivet*. AV.se  
<https://www.av.se/press/arbetsmiljoverket-kraftsamlar-mot-hot-och-vald-i-arbetslivet/>  
(Hämtad: 2018-11-27)

Lidwall, Ulrik. 2015. *Vård och omsorg har flest nya sjukfall i Sverige*. Försäkringskassan.

<https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/e1c99b35-629c-4801-944a-81dd359b303c/korta-analyser-2015-1.pdf?MOD=AJPERES>.  
(Hämtad: 2018-11-27)

Socialstyrelsen. 2018. *Statistik om insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade 2017*. [socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)  
<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20925/2018-4-9.pdf>.  
(Hämtad: 2018-11-27)

Socialstyrelsen. 2014. *Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner: Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning*. [socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)  
<https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19531/2014-10-6.pdf>  
(Hämtad: 2018-11-27)

Socialstyrelsen. 2015. *Att förebygga och minska utmanande beteende i LSS-verksamhet: Ett kunskapsstöd med rekommendationer för chefer, verksamhetsansvariga och personal*. [socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)  
<https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19946/2015-12-3.pdf>  
(Hämtad: 2018-11-27)

Socialstyrelsen. 2007. *Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade - LSS*.  
[https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2007/2007-114-49/documents/2007-114-49\\_200711429.pdf](https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2007/2007-114-49/documents/2007-114-49_200711429.pdf) (Hämtad: 2018-11-27)

### **Internetkällor:**

Haglund, Linda (2018). *Bakgrund: Personlig assistans och lagen om LSS*. 28 juli. [svt.se](http://www.svt.se)  
<https://www.svt.se/opinion/bakgrund-personlig-assistans-och-lagen-om-lss>. (Hämtad: 2018-11-27)

Statistiska Centralbyrån. 2019. *30 största yrkena*. 7 mars. [SCB.se](http://www.scb.se)

<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/sysselsattning-forvarvsarbete-och-arbetstider/yrkesregistret-med-yrkesstatistik/pong/tabell-och-diagram/30-storsta-yrkena/> (Hämtad: 2019-04-17)

Helte, Stefan. 2016. *Lärare dokumenterar mer än nödvändigt*. 11 mars. [lararnastidning.se](http://lararnastidning.se)  
<https://lararnastidning.se/larare-dokumenterar-mer-an-nodvandigt/> (Hämtad: 2019-04-10)

Herimersson, Alicia. 2018. *Den bortglömda valfrågan: Administrationen inom vården*. 22 augusti. [dagensarena.se](http://dagensarena.se)  
<http://www.dagensarena.se/innehall/valfriheten-okar-administrationen-inom-varden/>  
(Hämtad: 2019-04-17)

# Bilaga 1. Intervjuguide

## Intervjuguide

### Öppningsfrågor:

- Vad jobbar du med?
- Hur länge har du arbetat med det du gör?
- Hur kom du i kontakt med det här arbetet?
- Har du arbetat på samma boende hela din karriär eller olika typer av boenden?
  - Om ja: Vad skiljer dom åt?
  - Om nej: Hur kommer det sig att du hållit dig trogen till samma boende?

### Arbetet på gruppboende:

- Hur ser en vanlig dag på ditt jobb ut?
- Hur ser en bra dag ut på ditt jobb?
- Hur ser en dålig dag ut på ditt jobb?
- Generellt sätt, brukar du ha fler jobbiga dagar eller fler bättre dagar på ditt arbete?
- Vad tycker du om att arbeta på ett gruppboende?
- Uppstår det ofta konflikter på boendet?
  - Hur brukar konflikterna uppkomma?
  - Hur hanterar du dem?

### Medvetenhet om riktlinjer:

- Har ni några riktlinjer att arbeta utifrån på erat gruppboende?
  - Om ja: Kan du berätta vad dom handlar om?
  - Om nej: Vad styr erat arbete då?
- Får ni vara med och bestämma vilka modeller som ni ska använda i erat arbete?

### Riktlinjernas användbarhet:

- Upplever du att riktlinjerna, modellerna etc är användbara i erat arbete?
- På vilket sätt är de användbara?
- Kan du ge mig exempel på hur du använder dig av de modeller/dokument som finns tillgängliga?

**Avvikande från riktlinjerna:**

- Upplever du att alla dessa riktlinjer, regler och metoder ibland kan försvåra ditt arbete?
  - Om ja: På vilket sätt?
- Följer du alltid reglerna och riktlinjerna i ditt arbete?
  - I vilka sammanhang följer du inte reglerna och riktlinjerna som är bestämda?
  - Upplever du att de regler som finns är kompatibla med det arbete som ni utför?
- I de fall som du inte följer reglerna, vad är anledningen bakom det?

**Förhållande till regler och riktlinjerna:**

- Upplever du att det är enkelt att följa reglerna som finns?
- I en normal arbetsdag, hur ofta skulle du uppskatta att de metoder som ni har kommer till användning?
- Hur mycket av erat arbete skulle du vilja påstå är reglerat av olika regler och riktlinjer?
  - Upplever du att det är bra eller dåligt?
- Hur är förhållandet till reglerna bland personalgruppen?
- Händer det att du någonsin hamnar i en situation där du känner att det bestämda tillvägagångssättet inte är bäst lämpat i den situationen men väljer att fullfölja det ändå eftersom att det är bestämt?
  - Hur får det dig att känna?