



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# “Samverkan tar tid, om någon tar initiativ”

En kvalitativ studie om socialarbetares upplevelser av hinder och möjligheter för samverkan inom individ- och familjeomsorgen.

Elin Lund och Therese Klauser

Kandidatuppsats (SOPA63)

HT 2019

Handledare: Anna Angelin

# Abstract

Authors: Elin Lund and Therese Klauser

Title: Cooperation takes time if someone takes the initiative - A qualitative study on social workers' experience of obstacles and possibilities to cooperate within child and welfare social services [Translated title]

Supervisor: Anna Angelin

Assessor: Teres Hjärpe

As the Swedish social services changed to a more specialized organization, child and welfare social services organized in such way that social workers' and authorities within specialized units had to overcome cooperative obstacles to an increasing extent. The aim with this study was to investigate how social workers' within child and welfare social services experience internal cooperation and their opportunities to work from a holistic view of clients' living conditions. The method chosen for this study was qualitative semi-structured interviews with eight social workers', from four units within child and welfare social services. In analyzing our results, we applied a new institutional perspective, a holistic perspective and the contingency theory, to illustrate how organizational structures affect social workers' experience of internal cooperation and how they can create a holistic view around clients' problems. The study found that the internal cooperation and to work holistically are trends that the social services have to follow in order to keep their legitimacy. The organizations are missing structural conditions, time and established routine for this to happen. What facilitates the cooperation is preconditions in the work environment and lower level of internal confidentiality requirements. Social workers' express that the most common form of cooperation is need-driven. Since there aren't any formal directions from the leadership, the social workers' have to initiate informal meetings themselves. The study also found that cooperation is the key to achieve the holistic view on the client and in order to gain this, they have to cooperate with other units. This study has therefore attempted to highlight that cooperation is not always a priority. It is important and required that formal directions and to allocate time in order for cooperation to happen on a regular basis. Otherwise the overall picture of clients' living situation risks being lost.

*Key words:* internal cooperation, holistic view, social-service, specialization, organizational structure.

## **Förord**

Vi vill tacka samtliga socialarbetare som ställde upp och deltog i våra intervjuer, utan er hade vi inte kunnat genomföra denna undersökning. Vi vill även tacka vår handledare Anna för all support, god kommunikation samt goda råd. Vi vill även passa på att tacka våra partners och familjer för den stöttning vi har fått under denna hektiska period.

Slutligen vill vi tacka varandra för den intressanta, roliga, utvecklande och saffransfyllda tid vi har haft tillsammans.

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Problemformulering.....	6
1.2 Syfte.....	7
1.3 Frågeställningar.....	8
1.4 Begreppsförklaring.....	8
<b>2 Tidigare forskning</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kunskapssökning.....	9
2.2.1 Faktorer som bidragit till specialiseringens utbredning.....	9
2.2.2 Studier om socialarbetares upplevelser av samverkan inom IFO.....	10
2.2.3 Specialisering och integrering som två motpoler.....	11
2.2.4 Samverkan som universallösning på specialiseringens frammarsch.....	12
2.2.5 Strävan efter att skapa helhetssyn i en allt mer specialiserad socialtjänst.....	13
2.2.6 Internationell forskning.....	14
<b>3 Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>14</b>
3.1 Nyinstitutionell teori.....	14
3.1.1 Legitimitet.....	15
3.1.2 Isomorfism.....	16
3.2 Domänkonflikt och domänkonsensus.....	17
3.3 Teorin om situationsanpassning.....	18
3.4 Vertikal och lateral samordning.....	19
<b>4 Metod</b> .....	<b>20</b>
4.1 Metodval.....	20
4.2 Urval.....	21
4.3 Tillförlitlighet.....	22
4.4 Intervjuguide och analys av data.....	23
4.5 Forskningsetiska överväganden.....	24
4.6 Förförståelse.....	25
4.7 Arbetsfördelning.....	26
<b>5 Resultat och analys</b> .....	<b>26</b>
5.1 Inledning.....	26
5.1.1 Presentation av kommunerna.....	26
5.1.2 Presentation av intervjupersonerna.....	27
5.2 Analysens teman.....	28
5.3 Försvårande faktorer för samverkan.....	28
5.3.1 Differentiering och komplexa problem.....	28
5.3.2 Avsaknaden av samverkansforum.....	30
5.3.3 Tid som en försvårande faktor.....	32
5.3.4 Uppdragsbevakning.....	34
5.3.5 En kamp om tolkningsföreträde.....	36
5.4 Möjliggörande faktorer för samverkan.....	39
5.4.1 Arbetsmiljö och tillgänglighet.....	39
5.4.2 Minskade sekretesskrav.....	40
5.5 Helhetssyn kring klienten.....	43

5.5.1 Helhetssyn som ett diffust uppdrag .....	43
5.5.2 Helhetssyn som trend.....	44
<b>6 Avslutande diskussion .....</b>	<b>45</b>
<b>7 Litteraturlista.....</b>	<b>48</b>
<b>Bilaga 1.....</b>	<b>51</b>
<b>Bilaga 2.....</b>	<b>52</b>
<b>Bilaga 3.....</b>	<b>54</b>

# 1 Inledning

## 1.1 Problemformulering

Spår av organisatorisk specialisering i socialt arbete kan ledas tillbaka till början av 1900-talet, då ansvaret för specifika problem delades upp i olika ansvarsområden. Under denna tid kom sociala problem att skiljas åt både juridiskt och förvaltningsmässigt i form av separata nykterhets-, barnvårds- och fattighetslagar (Grell 2016:1). Det var först under 1970-talets början som organisatorisk specialisering kom att blekna alltmer menar Lundgren et al. (2009:163–164). Författarna belyser att år 1982 trädde en ny socialtjänstlag (SFS 1980:620) (SoL) i kraft vilket gjorde att synsättet svängde för hur socialtjänsten skulle organiseras. Vid denna tidpunkt börjar istället en integrerad organisationsmodell att ta form och helhetssyn blev ledordet för hur svensk socialtjänst skulle organiseras. I en integrerad organisationsform var målet inte enbart att ta hänsyn till individens specifika problem, utan att även se till hela det sammanhang som individen befinner sig i.

Pettersson (2014:23–24) poängterar att enligt förarbetena kom helhetssyn att bli socialtjänstlagens ”bärande princip”. Helhetssyn fungerade även som organisationsprincip med fokus på samverkan och integration som yttersta mål. Vidare poängterar Bergmark (2014:31) att under de år som förflutit sedan den nya socialtjänstlagen trädde i kraft har socialtjänsten utvecklats åt ett annat håll. Med facit i hand konstaterar författaren att de förväntningar om ett samhällsförändrande arbete som väcktes under arbetet med nya socialtjänstlagen aldrig infriades, då ökad specialisering kom att dominera det sociala arbetets organisering från den nya socialtjänstlagens tillkomst fram tills idag. Även Lundström och Sallnäs (2014:57) belyser att specialisering är en trend som går på tvärs med den lag som fortfarande styr verksamheterna än idag. Detta försvårar således arbetet för socialarbetare att skapa helhetssyn kring klienters levnadssituation i specialiserade verksamheter.

Grell (2016:1) beskriver att specialisering inom kommunal socialtjänst tar sig uttryck i tre skilda verksamhetsfält, vilka har det lagstadgade och yttersta ansvaret för kommunens invånare. Ett av dessa verksamhetsfält är individ-och familjeomsorg (IFO) som ansvarar för en stor variation av social utsatthet. De mest centrala ansvarsområdena är missbruksvård, ekonomiskt bistånd samt social barnavård. Denna typ av organisatoriska avgränsning, där respektive socialt problem hanteras var för sig benämns som problembaserad specialisering.

Socialstyrelsen (2018:9) belyser att IFO domineras av organisatorisk specialisering, samtidigt som det råder brist på kunskap om dess effekter på såväl klienter som på professionen.

I takt med specialiseringens utbredning har den även kritiserats, kritiker hävdar att specialisering leder till en fragmenterad och svåröverskådlig välfärdssektor. Detta riskerar i längden att försvåra arbetet för socialarbetare att skapa helhetssyn kring klienters behov. Trots kritiken, visar Socialstyrelsen (2018:9) i sin sammanställning att det pågår en utveckling mot allt fler specialiserade organisationsformer inom svensk socialtjänst. Flera forskare understryker att denna utveckling sker, trots att det inte finns vetenskapligt stöd för att specialisering är det mest fördelaktiga sättet att organisera IFO (ibid).

Grell, Ahmadi och Blom (2013:225–229) belyser de hinder som uppmärksammas i specialiserade verksamheter vid intern samverkan. Dessa svårigheter handlar om missförstånd mellan enheterna, maktkamper kring tolkningsföreträde samt otydlig ansvarsfördelning. Som en följd av allt fler specialiserade IFO-verksamheter och krav på ökad samverkan mellan enheterna poängterar Socialstyrelsen (2018:31) att uppmärksamhet har ägnats åt betydelsen av professionell samverkan. Utifrån en rad studier konstateras att organisatoriskt specialiserade verksamheter kräver samordning för att nå helhetsperspektiv kring individers levnadsförhållanden (ibid).

Perlinski (refererad i Socialstyrelsen 2018:31) hänvisar till att den organisatoriskt formella strukturen går åt en alltmer specialiserad verksamhetsform. Samtidigt har informella organisationsprocesser framkallats genom socialarbetares strävan efter ett mer integrerat arbetssätt för att på så sätt skapa helhetssyn kring klienters levnadsförhållanden. Grell (refererad i Socialstyrelsen 2018:32) belyser att informell samverkan inom IFO är betydelsefull, men konstaterar samtidigt att det är ett utforskat område. Det är därför viktigt att belysa hur socialarbetare inom IFO upplever att intern samverkan fungerar, med avseende på deras möjlighet att skapa helhetssyn kring klienters levnadsförhållanden.

## **1.2 Syfte**

Syftet med vår studie är att undersöka hur socialarbetare inom IFO, upplever att intern samverkan fungerar, samt att undersöka socialarbetarnas möjlighet att skapa helhetssyn kring klienters levnadsförhållanden i en specialiserad verksamhet.

### 1.3 Frågeställningar

- Hur upplever socialarbetarna att samverkan fungerar mellan enheterna, utifrån att de arbetar i en specialiserad verksamhet?
- Vilka möjliggörande respektive försvårande faktorer för intern samverkan ger socialarbetarna uttryck för?
- Utifrån socialarbetarnas perspektiv, hur bedömer de sina möjligheter att skapa helhetssyn i en specialiserad verksamhet?

### 1.4 Begreppsförklaring

- **Specialiserad organisationsform:** I specialiserade verksamheter ligger fokus på tydligt avgränsade ansvarsområden och arbetsuppgifter. Den vanligaste formen av specialisering inom IFO benämns som problembaserad specialisering. Vid denna organisering fördelas sociala problem in i separata enheter baserade på olika områden såsom exempelvis, ekonomi, missbruk eller social barnavård (Grell, Ahmadi & Blom 2013:226).
- **Integrerad organisationsform:** Perlinski (2010:29) skriver att socialarbetare som verkar inom en integrerad organisation inte arbetar inom avgränsade problemområden. Utifrån klientens behov handlägger denne alla olika typer av förekommande arbetsuppgifter inom organisationen, till exempel både ekonomi och social barnavård.
- **Individ-och familjeomsorg:** Inom IFO är ekonomiskt bistånd, social barnavård och missbruksvård de mest centrala ansvarsområdena. Det finns även andra enheter som ingår i verksamhetsområdet. Skillnader mellan kommunerna kan förekomma, men vanligtvis återfinns områden som familjerätt, flyktingmottagning och familjerådgivning inom IFO:s ansvarsområde (Grell 2016:4).
- **Samverkan:** Axelsson och Bihari Axelsson (2013:18–19) beskriver att samverkan kan definieras som att personer eller grupper arbetar tillsammans gentemot ett gemensamt uppsatt mål. För att lyckas med ett sådant gemensamt agerande anses det vara nödvändigt att överskrida olika gränser, i dessa fall kan det handla om professionella eller organisatoriska gränser. Även Socialstyrelsen (2011) definierar samverkan som ett övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan. Samverkan kan ske inom och mellan enheter, myndigheter och samhällsaktörer.



## 2 Tidigare forskning

### 2.1 Kunskapssökning

I detta avsnitt kommer tidigare forskning att presenteras. Stora delar av forskningen hittades via Lunds Universitets databas, Lubsearch. Även Libris har använts för att hitta relevant forskning. Vi använde oss av olika sökord och har provat olika kombinationer för att bredda resultatet. Parallellt med att resultatet ska vara brett, har det även varit viktigt att begränsa sig för att kunna ha en överblick över den information som sökningarna genererade. Sökorden som användes var: samverkan, socialtjänst, specialisering, individ-och familjeomsorg, helhetssyn, cooperate, social-service, organization, specialization, formal cooperation, informal cooperation, holistic view.

Inledningsvis kommer vi presentera en rad faktorer som påverkat specialiseringens utbredning, därefter kommer vi att presentera två studier som relaterar till vårt syfte och frågeställningar. Vidare redovisas skillnader mellan en integrerad och specialiserad organisationsform. Därefter lyfts samverkan som en universallösning på socialtjänstens organisering och socialarbetares strävan efter att skapa helhetssyn i en specialiserad verksamhet. Avslutningsvis redogör vi för en kortfattad översikt av internationell forskning om samverkan i specialiserade organisationer.

#### 2.2.1 Faktorer som bidragit till specialiseringens utbredning

I forskningsrapporten *Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten: En kunskapssammanställning* (2018), har Socialstyrelsen sammanställt en rad studier av den forskning som finns om organisatorisk specialisering. Socialstyrelsen (2018:17) konstaterar att det finns behov av att öka kunskapen om hur socialtjänstens organisering påverkar såväl klienter som socialarbetare inom IFO. I rapporten framgår det att specialisering av individ- och familjeomsorgens verksamheter har ökat över tid och är idag dominerande. I de studier som gjorts på området återfinns olika förklaringar till den förskjutning som skett, från en integrerad organisationsmodell till en specialiserad.

I den sammanställning som Socialstyrelsen (2018:23–24) utfört pekar forskning på att den dominerande organisationsformen är en efterdyning av den mängd svåra och komplexa problematik som IFO:s socialarbetare står inför. Andra forskare menar att det krävs ett visst mått av specialisering för att kunna hantera olika målgruppers särskilda behov och

uppkomsten av nya sociala problem. Vidare återfinns argument som pekar på ekonomiska motiv, att utvecklingen styrs av effektivisering och konjunktursvängningar. Exempel på detta handlar om behovet att lägga fokus på en speciell problem- eller klientkategori, genom att dela upp ansvarsområden och arbetsuppgifter i olika funktioner. Andra argument handlar om att det skett förändringar i Kommunallagen (SFS 2017:725), vilket lett till att det tagits fram olika modeller för marknadslösningar. Detta har i sin tur påverkat utvecklingen gentemot exempelvis beställare respektive utförande enheter inom IFO. Slutligen nämns sökandet efter effektivitet och legitimitet som en betydande faktor för specialiseringens utbredning. I avhandlingen *Skilda världar - specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg* skriver Perlinski (2010:65) att det inte finns någon förklaring på varför majoriteten av Sveriges kommuner valt att problemspecialisera individ- och familjeomsorgen. Tidigare forskning inom området ger inte något entydigt svar på frågan om en viss typ av organisationsform är mer fördelaktig än någon annan. Detta hävdar även Socialstyrelsen (2018:9) då dessa, åtta år senare pekar på att det fortfarande inte finns vetenskapligt stöd för att problembaserad specialisering är det mest fördelaktiga sättet att organisera IFO. Trots detta, pågår det idag en utveckling mot en alltmer specialiserad socialtjänst.

### **2.2.2 Studier om socialarbetares upplevelser av samverkan inom IFO**

Under vår sökning av tidigare forskning har vi funnit två studier som relaterar till vår forskningsfråga. I avhandlingen *Skilda världar – specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg* har Perlinski (2010:7) undersökt hur specialiserade respektive integrerade organisationer som bedriver individ- och familjeomsorg villkorar socialarbetares klientarbete. En av studiens frågeställningar handlar om vilka strukturella villkor för klientarbete som skapas i specialiserade respektive integrerade organisationer. Forskningsfrågan fokuserar på faktorer som formell organisering, lagstiftningsmässiga ramar samt ekonomiska resurser. I studiens resultat konstaterar Perlinski (2010:9–10) att socialarbetare i specialiserade verksamheter ger uttryck för att dessa på eget initiativ skapar spontan samverkan mellan enheterna för att nå helhetssyn kring klienter. I studien konstaterar Perlinski även att om socialarbetare saknar organisatoriska resurser för att arbeta med klienten utifrån ett helhetsperspektiv, minskar sannolikheten att ett helhetsperspektiv kommer till uttryck. Slutligen konstaterar Perlinski (2010:10) att det är svårt att uppnå helhetssyn genom formaliserade mekanismer som är inbyggda i organisationen.

En annan studie som relaterar till vår undersökning är *Specialisering eller integration? En studie av socialarbetares syn på arbetsvillkor och insatser i tre organisationsformer* (2010). I artikeln poängterar författarna att specialisering inom individ- och familjeomsorgen har kommit att framstå som en trend. Vidare redovisas socialarbetares syn på arbetsvillkor och insatser utifrån organisationsformerna; specialiserad, integrerad och blandad organisationsform. Studien syftar till att undersöka hur organisationsformerna skiljer sig åt med avseende på kontextuella villkor för klientarbetet, så som samordning av funktioner och kompetenser samt arbetsdelning. Studien syftar även till att undersöka hur socialarbetarnas arbetsuppgifter utformas i de olika organisationsformerna, genom bland annat samverkan (Morén et al. 2010:189–190) I studiens resultat framgår det att socialarbetarna i specialiserade organisationer strävar efter samverkan, men uppger samtidigt att de är missnöjda med att det inte fungerar på ledningsnivå. I specialiserade verksamheter ger socialarbetarna även uttryck för att det krävs hög grad av samordning och möten mellan formellt uppdelade enheter för att säkra helhetssyn kring gemensamma klienter (Morén et al. 2010:205). Resterande avsnitt om tidigare forskning kommer att behandla andra studier om samverkan och helhetssyn.

### **2.2.3 Specialisering och integrering som två motpoler**

I rapporten *Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? - en sammanfattning av kunskapsläget* (Grell, Ahmadi & Blom, 2013), redogörs det spänningsförhållandet som återfinns mellan organisatorisk specialisering och dess motpol; integrering. En renodlad form av organisatorisk integrering återfinns sällan inom socialt arbete. Ur ett organisationsteoretiskt perspektiv betraktas integrering som en ytterlighet i den ena änden av ett kontinuum där organisatorisk specialisering befinner sig i den andra änden. På en skala mellan dessa motpoler återfinns en rad olika organisatoriska mellanformer, som bland annat har att göra med graden av samverkan mellan berörda parter (Grell, Ahmadi & Blom, 2013:223). De mest betydande incitamenten för specialisering inom socialtjänsten handlar om att varken enskilda socialarbetare, enheter eller organisationer inom välfärdssektorn har möjlighet att skapa en överblick eller hantera hela det fält som socialt arbete utgör. Detta antagande mynnar ut i att en viss grad av specialisering är mer eller mindre oundviklig (Grell, Ahmadi & Blom 2013:227).

## 2.2.4 Samverkan som universallösning på specialiseringens frammarsch

Grell, Ahmadi och Blom (2019:3) poängterar att specialisering inom socialtjänsten bygger på en förutsättning om att klienters behov kan differentieras och standardiseras, in i formella organisatoriska uppdelningar av arbetsuppgifter och ansvar. Detta går i linje med att specialisering kan te sig fördelaktigt vid arbetet med avgränsade målgrupper eller klienter som har specifika behov. Idag pekar forskning däremot på att IFO:s klienter tenderar att ha allt mer mångfacetterade och komplexa problem, vilket gör att deras behov riskeras att osynliggöras i organisatoriskt specialiserade verksamheter (ibid). Parallellt med specialiseringens utbredning belyser Grell, Ahmadi och Blom (2013:229) att det riktas kritik gentemot organisationsformen då forskare hävdar att den leder till en fragmenterad välfärdssektor, vilket gör det svårt för socialtjänsten att dels upptäcka, dels att erbjuda hjälp till klienter med komplex problematik.

Vidare belyser Eriksson et al. (2014:30) att det finns ett stort behov av samverkan inom socialtjänsten för att kunna möta klienters komplexa behov och efterfrågan av välfärdsinsatser. Detta belyser även Socialstyrelsen (2018:47) då de pekar på att professionella som arbetar i organisationer med problembaserad specialisering, behöver utveckla rutiner för samverkan. Bland annat för att helhetssyn kring klienten inte ska gå förlorad. Vidare poängterar Bergmark et al. (2017:34) att om en ser till socialtjänstens utveckling under senaste åren, framställs samverkan som en slags universallösning på hur socialtjänsten organiseras. Parallellt med att samverkan framstår som en universallösning visar Grell, Ahmadi och Blom (2013:225–229) på ett antal hinder vid intern samverkan så som missförstånd, otydlig ansvarsfördelning samt maktkamper kring tolkningsföreträde. Även Perlinski (2010:33) påvisar i sina resultat att det finns brister i rutiner för samverkan mellan olika funktioner inom IFO. Den arbetsledning som återfinns inom verksamheterna har inte heller förmåga att kompensera för dessa brister. I Perlinskis (2010:33) studie framgår det att en av ledningens arbetsuppgifter handlar om att upprätthålla en gränsdragning mellan enheterna, samtidigt som dessa ska bevara fungerande samverkan över enheternas gränser. Grell (2016:49) redovisar att klienters unika bekymmer utgör en utmaning för specialiserade verksamheter då problemen överlappar inomorganisatoriska gränser, och kräver i vissa fall speciellt anpassade insatser. Grell poängterar att om inte organisationers enheter och socialarbetare lyckas med att få till en fungerande samverkan över gränserna, kan organisatorisk specialisering komma att framstå som kontraproduktiv.

## **2.2.5 Strävan efter att skapa helhetssyn i en allt mer specialiserad socialtjänst**

I en stor del av den forskning som gjorts om socialtjänstens organisering hänvisar man till Statens offentliga utredningar, SOU 1974:39, s:350–351: *Socialvården: mål och medel: principbetänkande*, av denna framgår det att socialarbetare enligt lag ska arbeta utifrån en helhetssyn kring klienten (Grell 2016:10, Bergmark & Lundström, 2005:126, Bergmark, 1998:25). Helhetssyn fick en ny innebörd och styrka när den infördes i Socialtjänstlagen (SFS 2001:453). Morén et al. (2010:206) belyser att det krävs samverkan mellan socialarbetare i en specialiserad organisation för att dessa ska ha möjlighet att skapa helhetssyn kring klientens problematik. I en verksamhet med hög grad av specialisering träffar klienten olika socialarbetare som därefter samverkar sinsemellan. I en organisation med hög grad av integrering träffar klienten en socialarbetare som därefter samordnar möten med andra professionella med specialistkunskap, för att på så vis skapa helhetssyn kring klienten.

Blom (2004:37–38) poängterar att individens sociala problem ofta är sammanflätade och mångfacetterade, och att det därav inte går att separera dessa in i specialiserade enheter. På grund av den organisatoriska uppdelningen riskeras förståelsen av komplexiteten i individens bekymmer att gå förlorad av såväl klienten som den professionella. Bilden av klientens levnadsförhållande riskeras att luckras upp till ett mindre antal “förenklade” bekymmer. Vilka i sin helhet kan bli missförstådda eller riskeras att hanteras på ett felaktigt sätt då klientens situation inte framträder till någon av socialarbetarna i de specialiserade enheterna. Även Bergmark och Lundström (2005:127,142) menar att arbetet med att skapa helhetssyn har kommit att försvåras, trots att den fortfarande utgör en stor del av lagstiftningen. Vidare ger Perlinski (2010:67) en fingervisning om att problembaserad specialisering kan utgöra ett hinder för möjligheten att skapa helhetssyn i arbetet med klienter. Forskaren poängterar att det inte är särskilt förvånande då den specialiserade organisationsformen skapades utifrån villkor som inte primärt fokuserade på ett helhetsperspektiv i klientarbetet. Trots detta, poängterar Perlinski (2010:46) att socialarbetare som verkar inom problemspecialiserade enheter strävar efter ett mer integrerat och holistiskt arbetssätt mellan enheterna.

## 2.2.6 Internationell forskning

Grell, Ahmadi och Blom (2013:223) redogör för att den integrerade organisationsformen fick hög status i de nordiska länderna, Storbritannien och USA under 1970- och 80-talet. Det är först under senare tid som organisatorisk specialisering kommit att bli ett globalt utbrett fenomen. I de nordiska länderna, Storbritannien och USA har specialisering stor betydelse inom socialtjänsten då man anser att organisationsformen gynnar klienten genom att man kan erbjuda specifika insatser från socialarbetare med särskilda kompetenser (Grell, Ahmadi & Blom 2013:234).

Meeuwisse och Swärd (2007:485–487) redovisar att det finns skillnader i hur man organiserar socialt arbete internationellt sett. Detta menar författarna beror på ländernas utformning av välfärdssystem då dessa utgår från olika lagstiftning, policys och organisatoriska strukturer. Trots att ländernas välfärdssystem skiljer sig åt, visar internationell forskning att organisatorisk specialisering ger liknande konsekvenser för samverkan. I en studie utförd av Farmakopoulou (2002:1051,1054) framgår det att faktorer som påverkar möjligheterna till samverkan är arbetsbelastning och tidsbrist. Då socialarbetarna har begränsat med tid, prioriteras inte samverkan, varpå det leder till att arbetet kring klienter brister från planering till utförande av insats. Andra studier visar att organisatorisk specialisering bidrar till att mer kvalificerade socialarbetare arbetar inom den sociala barnvården, samt att denna enhet prioriteras framför övriga enheter, vilket orsakar att arbetskvaliteten blir ojämn (Cigno 1997:89–90). Slutligen har de amerikanska forskarna Firn, Preston och Walshe (2017:4–7) tagit fram forskning om möjligheter och hinder för samverkan. I studien framkommer det att möjliggörande faktorer är tillit, kommunikation och tydliga roller. Faktorer som förhindrar samverkan är när socialarbetarna inte tar initiativ till att kommunicera med varandra. Vid brist på kommunikation visade studien att gemenskapen försämrades samt att missförstånd och dubbelarbete uppstod.

# 3 Teoretiska utgångspunkter

## 3.1 Nyinstitutionell teori

Vi har använt nyinstitutionell teori och begreppen *legitimitet* och *isomorfism*, då vi haft för avsikt att studera hur organisationer påverkar socialarbetares upplevelser av intern samverkan och möjlighet att skapa helhetssyn kring klienter. Roine Johansson (2009:5) beskriver att

Meyer och Rowan är två forskare som publicerade artikeln *“Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony”*, denna förklarar vara ett startskott för nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen. En annan forskare som bidragit till den nyinstitutionella teorin är Richard Scott (2014:56–57). Han definierar institutioner som att dessa består av normativa, kulturellt-kognitiva och reglerande strukturer och aktiviteter som ger socialt liv, mening och stabilitet. För att analysera studiens empiri har vi valt att använda Johanssons (2009:5,7,14) förståelse av nyinstitutionell teori då den är anpassad till svenska förhållanden. Han menar att den nyinstitutionella teorin kan vara ett hjälpmedel för att förklara varför organisationer inte fungerar som de rationella verktyg de är tänkt att vara. Istället förs ljuset på att organisationer styrs av invanda mönster, tillfälliga trender och dess komplexa omgivning. Teorin ger en ökad förståelse för hur organisationer förhåller sig till institutioners strukturer då den granskar regler, normer och kulturella föreställningar inom organisationen. Avslutningsvis har vi valt att använda Mats Alvessons (2006:8) bok *Tomhetens triumf* för att förklara hur nyinstitutionell teori kan appliceras, då han antar en kritisk syn vid granskning av organisationer. I boken tar Alvesson (2006:29) upp individualister, som kan förklaras vara individer som har stor tillit till sin egen förmåga att strukturera sig själv och sin tillvaro. Problemlösningen ligger på individerna, trots att de lösningar som tillämpas på problemen bestäms av sociala standarder. Det kan förstås som att individerna tror att de löser problemen på egen hand, men i själva verket följer de omgivningens normer i lösningsprocessen. Begreppet tillämpas i analysen för att förstå hur socialarbetarna arbetar kring de samverkansproblem som kan uppstå.

### **3.1.1 Legitimitet**

Scott (2014:71) framhäver att legitimitet är en generaliserad uppfattning om att organisationers handlingar är korrekta, lämpliga och eftersträvansvärda vilka är konstruerade efter normer och värderingar. Legitimitet rättfärdigar och ger det institutionella systemets praktiska arbete en normativ värdighet, samtidigt som den visar att det finns ett kulturellt stöd från omgivningen (Scott 2014:72).

Johansson (2002:30) framhäver att institutionaliseringen är ett socialt händelseförlopp som innehåller den sociala verklighetens allmänna förklaring. Det innebär att sociala sammanhang kan omges av både informella och formella regler om vad som är acceptabla arbetsmässiga tillvägagångssätt. Reglerna kan stödjas av samhällets generella uppfattning eller av lagen, de

kan även ses som självklara. Dessa regler blir en del av organisationers struktur och praktiska arbete. Reglerna ses som en struktur som skapar ordning och kontroll samt som ser till att ett rationellt arbete utförs. När den formella strukturen blir erkänd uppnår organisationer samhällelig legitimitet.

### **3.1.2 Isomorfism**

När organisationer inom samma bransch strävar efter legitimitet tenderar dessa att bli isomorfa, det vill säga efterlikna varandra. Konceptet introducerades av forskarna DiMaggio och Powell (1983). Isomorfism kan beskrivas utifrån två kategorier; institutionella och konkurrerande. Det är enbart den institutionella som definieras då den konkurrerande inte är användbar i vår analys. Institutionell isomorfism kan förklaras genom att organisationer utgör en del av organisatoriska fält med likartade verksamheter, till exempel socialtjänsten. Inom det institutionella fältet finns det tryck från liknande verksamheter som pressar varandra för att skapa enhetlig riktning och samordning, samt för att utveckla standardiseringar och egna tillvägagångssätt. Detta benämns som institutionellt tryck. Den institutionella isomorfismen definierar hur organisationer konkurrerar om institutionell legitimitet och politisk makt. Inom den institutionella kategorin finns det tre former av tryck: *mimetiskt*, *normativt* och *tvingande tryck*.

*Mimetisk isomorfism* innebär att vid uppkomst av interna problem och osäkerhet inom organisationen, tenderar dessa att efterlikna redan etablerade arbetskoncept och strukturer från andra organisationer för att uppnå eller bevara sin legitimitet. Osäkerheten är den drivande kraften till efterlikning av andra organisationer (DiMaggio & Powell 1983:151f).

*Tvingande isomorfism* kan förklaras som att myndigheter styrs av tvingande regler och som upprätthålls av ett system, vilken har sin utgångspunkt i lagstiftning. Organisationer utsätts både för inre och yttre tryck, dels från andra verksamheter inom samma organisatoriska fält och dels från samhällets kulturella förväntningar. Staten styr organisationer genom lagar och bestämmelser, varpå direkta förändringar i organisationers praktiska arbete kan formas av politiska beslut (DiMaggio & Powell 1983:150).

*Normativ isomorfism* kan associeras med professionalisering. Detta kan förklaras som att ett yrke påverkas av samma institutionella tryck som organisationer gör. Organisationer anställer



personal från samma typ av verksamhet eller med liknande universitetsutbildning, på så vis kan organisationer behålla sina traditioner och öka sin effektivisering (DiMaggio & Powell 1983:152).

### **3.2 Domänkonflikt och domänkonsensus**

Domänkonflikt och domänkonsensus är två begreppsapparater vilka vi använt som analysverktyg för att skapa förståelse för socialarbetarnas upplevelse av hur samverkan fungerar mellan enheterna. Grape (2006:53) beskriver att likt de roller som enskilda individer uppbär i olika sociala sammanhang, skiftar de relationer som organisationer upprätthåller gentemot varandra. För att skapa förståelse av detta fenomen myntade DiMaggio och Powell (refererad i Grape 2001:28–29) begreppet “organisatoriskt fält”. Ett organisatoriskt fält kan förklaras utgöra en avgränsning av det område där flera olika organisationer arbetar med liknande verksamheter. Fältet utgörs således av en samling organisationer som tillsammans skapar ett erkänt institutionaliserat område, som exempelvis skola eller hälso-och sjukvård. Inom varje organisatoriska fält återfinns en rad organisationer som sinsemellan står för olika anspråk. Dessa anspråk innehåller grundläggande antaganden om vilka anspråk som anses vara “sanna”.

Vidare förklarar Grape (2001:29) att ett organisatoriskt fält alltid inrymmer gränssnitt mellan olika institutionella logiker, det vill säga olika materiella, kulturella och symboliska utgångspunkter, vilka styr principerna för organisering och handling. Dessa logiker kan förklaras vara ramar som bestämmer vad en viss organisation bör göra, samt vad som kan eller inte kan ifrågasättas av andra inom ett visst verksamhetsområde. Vidare använder Grape (2001:31) Scotts definition av domän, vilken syftar på hur gränser mellan specifika roller eller funktioner som organisationen har anspråk på att utföra, klargörs. Resonemanget om domän kan förklaras gå ut på att organisatoriska domänanspråk konstrueras och definieras i förhandling med andra organisationer inom ett och samma organisatoriska fält, eller internt med kollegor inom samma organisation. Grape (2006:55) beskriver att inom ett och samma verksamhetsområde kan olika aktörer göra skilda domänanspråk på att vara legitima företrädare. Om aktörerna inte kommer överens skapas “domänkonflikt”, om aktörerna kommer överens skapas det som kallas för “domänkonsensus”.

Grape (2001:32) har i sin studie om samverkan mellan organisationer översatt begreppet domän till att det inom ett verksamhetsfält kan uppstå domänkonflikt och domänkonsensus. Att vi valt att applicera begreppsparet på vår empiri är inte en självklarhet då socialarbetarna som vi intervjuat enbart arbetar inom socialtjänsten. Grape (2001:28–29) använder begreppen i sin studie för att analysera skilda organisationer med olika institutionella logiker som verkar på ett och samma verksamhetsfält. Med utgångspunkt i att vår empiri visade att de olika enheterna är specialiserade inom olika områden och tydligt avgränsade gentemot varandra. Samt att enheternas logiker och perspektiv skiljer sig åt, anser vi att Grapes (2001:28–29) begrepp om domänkonflikt och domänkonsensus kan utgöra en intressant analys. I vår studie har vi valt att tolka individ-och familjeomsorgen som ett organisatoriskt fält, där vi översatt skilda organisationer till skilda enheter. Vi gör en tolkning av att de olika enheterna inom en och samma organisation utgår från skilda logiker och gör således skilda domänanspråk, som kan leda till att det uppstår domänkonflikt eller domänkonsensus.

### **3.3 Teorin om situationsanpassning**

Organisationsforskare som Lawrence och Lorsch har utifrån contingency theory, vilken benämns som teorin om situationsanpassning på svenska, analyserat organisationer i termer av differentiering och integrering. I vår löpande text har vi valt att använda den svenska översättningen. Begreppsparet differentiering och integrering är centrala i teorin och kan beskrivas stå i ett motsatsförhållande till varandra. Lawrence och Lorsch (1967:1–2) utvecklade teorin i syfte att skapa förståelse för hur organisationer och dess enheter anpassar sig, för att på bästa sätt uppfylla de krav som ställs från omgivningen. I studien benämns enheterna för “subsystem”, vilka differentieras från varandra i form av formella strukturer, arbetsuppgifter och målsättningar. Forskarna granskade komplexa organisationer för att på ett systematiskt sätt studera organisationers interna funktion i förhållande till omgivningens krav, samt hur organisationerna har förmåga att hantera dessa krav på ett effektivt sätt. Enligt teorin om situationsanpassning behöver organisationer anpassa sig till dess omgivande samhälle. För att organisationer ska lyckas med detta, behöver de differentieras in i olika delar. Dessa delar, vilka kan förklaras som separata funktioner, behöver i sin tur integreras för att organisationen ska vara livskraftig.

Lawrence och Lorsch (1967:3–4) menar att begreppet differentiering kan förstås som en segmentering av organisationens system, in i delsystem, där var och en av dessa tenderar att

utveckla särskilda egenskaper i förhållande till de krav som ställs från den externa miljön. Begreppet differentiering kan således förstås som fördelning av tydligt avgränsade arbetsuppgifter in i olika verksamhetsområden. Vidare föreslår Lawrence och Lorsch (1967:4) att begreppet integrering kan förstås som en kontinuerlig process mellan de olika delsystemen, för att fullfölja och uppnå organisationens uppgifter och målsättningar. Dessa processer kan översättas till samordning eller samverkan mellan olika enheter inom organisationen.

Vidare ger Axelsson och Bihari Axelsson (2013:21) en redogörelse för hur teorin om situationsanpassning kan förstås. Dessa menar att arbetsfördelningen leder till en funktionell differentiering - av olika uppgifter, eller en strukturell differentiering - av olika organisationsenheter eller organisationer. Med utgångspunkt i det ökande antal professioner och organisationer inom välfärdssektorn, kan dessa ses som en funktionell respektive strukturell differentiering, vilket återspeglar den ökade komplexiteten i det omgivande samhället. Genom att anpassa formerna, och graden av integrering till den differentiering som förekommer bland välfärdssektorns organisationer idag, har dessa möjlighet att uppnå en hög grad av effektivitet i sin verksamhet. Axelsson och Bihari Axelsson (2013:22) menar att enligt teorin om situationsanpassning leder komplexiteten i omgivningen till en funktionell differentiering i form av olika uppgifter, vilket i sin tur leder till en strukturell differentiering i form av olika organisationsenheter. Den differentiering som uppstår skapar behov av integrering, samverkan det vill säga.

### **3.4 Vertikal och lateral samordning**

I studiens analys används begreppen vertikal och lateral samordning för att skapa förståelse för hur bristande direktiv för samverkan tvingar socialarbetarna att skapa informell samverkan. Bolman och Deal (2019:80–81) poängterar att vertikal samordning förklaras genom att högre nivåer inom organisationer kontrollerar dess medarbetare på lägre nivåer. Detta tar sig uttryck bland annat genom formell makt, standardiseringar, policys och regelverk. Samordning av individer och enheter sker genom styrning av chefer, vilka har det formella ansvaret att se till att verksamheten bedrivs i enlighet med organisationens målsättning. Regler, lagstiftning och policys kan förstås som olika former av medel för styrning inom den vertikala samordningen.

Vid tillfällen då den vertikala samordningen brister, kompletteras denna av lateral samordning. Den laterala samordningen kan förstås som olika tekniker i form av informella möten och samordningsgrupper. Dessa tekniker har utvecklats för att fylla de tomrum som kan uppstå där vertikala tekniker inte fungerar. Laterala samordningsformer är flexibla i sin karaktär då dessa är mindre formaliserade. Informella möten och kommunikation utgör en grundval i den laterala samordningen (Bolman & Deal 2019:83–85).

## 4 Metod

### 4.1 Metodval

För att fånga socialarbetarnas upplevelser av hur samverkan fungerar, samt i vilken utsträckning dessa har möjlighet att skapa helhetssyn kring klienten, ansåg vi att en kvalitativ metod var bäst lämpad. Ahrne och Svensson (2015:10) konstaterar att det är svårt att definiera vad kvalitativa metoder är, istället bör man tala om kvalitativa data eller empiri. Kvalitativa data kan användas för att studera fenomen som är svåra att uppmärksamma vid första anblick. Dessa fenomen kan vara känslor, upplevelser, intentioner och tankar. Kvalitativa data mäts inte, det räcker med att konstatera att de existerar. Vid insamling av materialet utfördes semistrukturerade intervjuer. Då det finns olika typer av intervjuer, skiljer sig dessa åt genom grad av struktur (Aspers 2007:136–137). Vid en strukturerad intervju kan denna liknas vid en enkät, då forskaren utformat en intervjuguide med ett visst antal fast angivna frågor. Frågorna kan ha antingen öppna eller slutna svarsalternativ. Till skillnad från en strukturerad intervju, ges den som använder sig av en semistrukturerad intervju, möjlighet att följa upp de svar som intervjupersonen ger. Således öppnas en möjlighet att få till en fråga och svar dialog. Vidare redovisar Bryman (2011:415) att vid utförandet av ostrukturerade intervjuer använder sig forskaren till största del av ett så kallat PM, vilket är en form av minneshjälp. Det kan hända att forskaren enbart ställer en fråga, därefter får intervjupersonen associera och svara fritt. Utifrån studiens syfte och frågeställningar ansåg vi att varken den strukturerade eller den ostrukturerade intervjuformen var passande då vi troligen inte skulle få svar på våra frågeställningar.

Vid utförandet av semistrukturerade intervjuer utgår forskaren från sin egen förståelsehorisont då denne själv formulerat sina teman och frågor. Detta kan å ena sidan medföra begränsade möjligheter för intervjupersonen att lyfta fram sitt perspektiv (Aspers 2007:137). Å andra

sidan poängterar Bryman (2011:413) att vid utförandet av semistrukturerade intervjuer har intervjupersonen stor frihet att själv belysa sina perspektiv och utforma svaren på sitt sätt. Fördelar med att använda sig av en semistrukturerad intervju handlar om att frågorna som ställs inte behöver komma i samma ordning som i intervjuguiden. Även frågor som inte ingår i guiden kan ställas om den som intervjuar vill fördjupa sig i något som sagts. Med utgångspunkt i den flexibilitet som möjliggörs vid utförandet av semistrukturerade intervjuer ansåg vi att detta tillvägagångssätt var fördelaktigt för insamlingen av empirin.

## 4.2 Urval

Intervjupersonerna till denna uppsats valdes ut på ett strategiskt sätt, detta urval benämner Bryman (2011:434) som ett målinriktat urval. Samtidigt poängterar Aspers (2007:90) att urvalet ska vara representativt för det fält som forskaren avser att undersöka. Då majoriteten av Sveriges socialtjänster är organiserade utifrån problembaserad specialisering (Lundgren et al. 2009:174). Samt att de mest centrala ansvarsområdena är ekonomiskt bistånd, missbruk och social barnavård, hade vi för avsikt att intervju minst en socialarbetare från varje område. Vidare belyser Bryman (2011:433) att en av de faktorer som styr studien är hur tillgängliga socialarbetarna är. Författaren redogör för bekvämlighetsurval, utifrån begreppet kan en antyda att urvalet görs utifrån den tillgänglighet till individer som annars är svåra att få tag på. Med hänsyn till studiens snäva tidsram samt att vi sedan tidigare hade tillgängliga kontakter i två kommuner, valde vi att utföra intervjuer i dessa kommunerna. Förfrågningar angående möjlighet till medverkan i vår studie skickades ut via mejl till våra befintliga kontakter. Somliga av dessa har medverkat själva som intervjudeltagare, andra hjälpte till med att få tag på fler socialarbetare till studien. Totalt intervjuades åtta socialarbetare. I en mindre kommun intervjuades två socialarbetare från ekonomiskt bistånd, en från barn och familj samt en från missbruk. I en mellanstor kommunen intervjuades två socialarbetare från barn och unga, en från vuxen, samt en från familjebehandling. Då vi sedan tidigare inte hade någon etablerad kontakt med socialarbetare på ekonomiskt bistånd och missbruk i den mellanstora kommunen, skickade vi förfrågningar om medverkan till enhetscheferna. Då vi inte fick någon respons från ekonomiskt bistånd eller missbruk uteslöts dessa ur studien. Vi är medvetna om att det kan antas vara en brist att vi inte genomförde intervjuer inom ekonomiskt bistånd eller missbruk i den mellanstora kommunen. Dock syftar studien huvudsakligen till att lyfta fram enskilda socialarbetares upplevelser, och inte att göra jämförelser mellan kommunerna.

## 4.3 Tillförlitlighet

Bryman (2011:351) framför att kriterierna validitet och reliabilitet främst används vid kvantitativt inriktade studier. Då denna uppsatsen har en kvalitativ ansats kommer studiens reliabilitet och validitet att diskuteras utifrån Brymans (2011:352–355) alternativa kriterier: tillförlitlighet. Tillförlitlighet, består av fyra delkriterier; *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *konfirmation*.

För att skapa *trovärdighet* i studien bör det säkerhetsställas att resultaten redogörs till de som är en del av den sociala verklighet som studerats. Intervjupersonerna ska ges möjlighet att intyga om forskaren fångat verkligheten på ett korrekt sätt (Bryman 2011:353–354). Intervjupersonerna erbjöds efter avslutad intervju att få granska transkriberingen för att stärka studiens tillförlitlighet, men intervjupersonerna valde istället att läsa den färdigställda uppsatsen efter publicering.

*Överförbarhet* handlar om huruvida studien hade gett samma resultat om den utförts i ett annat sammanhang. Resultaten i kvalitativa studier har oftast fokus på det unika i sammanhanget eller betydelsen av en viss aspekt (Bryman 2011:355). Vår studie utfördes med ett fåtal personer i två utvalda organisationer inom ett snävt geografiskt område främst med utgångspunkt i studiens snäva tidsram. Uppsatsförfattarna har insikt i att den valda metodens överförbarhet är svag och därmed påverkar studiens tillförlitlighet eftersom studiens resultat är svåra att generalisera och överföra till en annan kontext (Bryman 2011:369).

För att skapa *pålitlighet* till studien ska forskarna skapa en komplett och öppen beskrivning av forskningsprocessens alla steg. Kollegor kan även fungera som granskare och bidra med konstruktiv kritik under processens gång, dels för att granska kvaliteten av forskarnas tillvägagångssätt dels hur det har applicerats (Bryman 2011:355). De kriterier som författaren menar skapar pålitlighet till studien har vi tillämpat under forskningsprocessens gång. Dels då vi fört anteckningar i en gemensam loggbok där vi redovisat alla steg i processen. Dels då vi kan förklaras vara kollegor då vi diskuterat och granskat varandras skrivna material.

*Konfirmation* kan förstås genom Bryman (2011:355–356) som förklarar att forskaren måste ha insikt i att det inte är möjligt att få en fullständig objektivitet i samhällsvetenskaplig

forskning. Som forskare ska det kunna styrkas att studien har gjorts i god tro, där inga personliga värderingar eller teoretiska perspektiv medvetet har färgat studiens tillvägagångssätt eller slutsats. En av de uppgifter som en granskare har är att fastställa i vilken omfattning som det går att styrka resultaten (ibid.). En examinator från Lunds Universitet kan sägas vara en utomstående granskare som antingen kan bekräfta eller förkasta studiens objektivitet.

De risker som inledningsvis fanns var att studiens resultat skulle påverkas, då den ena av uppsatsförfattarna utförde sin verksamhetsförlagda utbildning i en av organisationerna. Därav delades intervjuerna upp mellan uppsatsförfattarna för att undvika det Bryman (2011:229) beskriver som intervjuareffekt, vilket innebär att intervjupersonernas svar påverkas av forskaren. För att bibehålla opartiskhet och undvika att forskningsproblemet skulle påverkas av den personliga relation som etablerats, valde vi att utföra intervjuerna inom andra enheter än där den ena uppsatsförfattaren gjort sin praktik. Framförallt i strävan efter att reducera risken att intervjupersonerna skulle påverkas av den befintliga relationen.

## 4.4 Intervjuguide och analys av data

I förhållandet mellan teori och praktik har en induktiv metod huvudsakligen använts, där forskningsresultatet har varit grundläggande för valet av teorier (Bryman 2011: 28,341). När intervjuguiden utformades var utgångspunkten de begrepp som visat sig vara centrala i tidigare forskning: *Samverkan, helhetssyn, organisationsstruktur, kommunikation, styrning* (Perlinski 2010, Grell, Ahmadi & Blom 2013, Bergmark et al. 2017, Eriksson 2014). Alla intervjuerna spelades in och transkriberades vartefter att intervjuerna var slutförda, för att kunna återge så korrekt som möjligt vad som framkommit i intervjuerna. Vidare i det praktiska analysarbetet användes Rennstam och Wästerfors (2015:64) tre steg i organiseringen av materialet: sortering, reducering och argumentering. I sorteringen och struktureringen av datan användes vad Aspers (2011:165) benämner som koder, där materialet bryts ner i mindre delar. Då mängden koder växte skapades kategorier, som kom att bli den grundläggande delen i den fortsatta kodningsprocessen (jfr. Bryman 2011:525). Rubriker med kategorierna skapades och under dessa sattes olika begrepp för att bredda kategorins omfång och underlätta kodningen (jfr Aspers 2011:174). Citaten sorterades därefter in under varje kategori. Den första kodningen gjordes elektroniskt, den andra kodningen gjordes manuellt med överstrykningspennor och utgick från följande fyra kategorier: *Organisationsstruktur,*

*försvårande faktorer för samverkan, möjliggörande faktorer för samverkan, klientfokus.* Vid den slutgiltiga kodningen bestämdes följande teman: *försvårande faktorer för samverkan, möjliggörande faktorer för samverkan samt helhetssyn kring klienten.* Då studien har granskat organisationer framstod den nyinstitutionella teorin som en passande utgångspunkt. Snart upptäcktes en lucka i analysen, då den nyinstitutionella teorin inte var tillräckligt övertygande, kompletterades analysen med teorin om situationsanpassning (contingency theory). Vid ytterligare granskning av empirin och med hjälp av de teoretiska utgångspunkterna kunde fenomen som beskrivs genom vissa teman kopplas till teoretiska förklaringar och begrepp utifrån *försvårande faktorer för samverkan, möjliggörande faktorer för samverkan samt helhetssyn kring klienten.*

Tillvägagångssättet som användes i analysarbetet kallas enligt Bryman (2011:528) för tematisk analys, där teman fastställs, från de återkommande motiven, för att sedan tillämpas på empirin. Typiska drag för tematisk analys är att intervjupersonernas språk bevaras i sin helhet, teman sammanställs efter flera noggranna läsningstillfällen och mängden material inte blir överflödigt (Bryman 2011:528–529). Under sökningen efter teman var utgångspunkten att bland annat utröna vilka likheter och skillnader som fanns i utsagorna, vilka begrepp som intervjupersonerna använde samt de återkommande teman som blev tydliga i utskriften (jfr. Bryman 2011:529–530).

## **4.5 Forskningsetiska överväganden**

Vid genomförandet av vetenskapliga studier måste forskaren väga fördelar av studiens kunskapsutvinning, gentemot de nackdelar som studien medför (Kalman & Lövgren 2012:11). Vetenskapsrådet (2017:13) belyser att individer som deltar i studien skyddas genom individskyddskravet, som består av fyra forskningsetiska kodex: konfidentialitetskravet, nyttjandekravet, information - och samtyckeskravet. Vilka kan förklaras vara regler som forskare måste förhålla sig till för att skydda studiedeltagarna från eventuell kränkning eller skada.

*Konfidentialitetskravet* innebär att alla personliga uppgifter som hör till studien ska behandlas konfidentiellt, utom räckhåll för obehöriga (Bryman, 2011:132). Med samtycke från socialarbetarna spelades intervjuerna in, därefter transkriberade vi de mest relevanta delarna för studien. I samband med transkriberingen anonymiseras deltagarnas utsagor till



“Intervjuperson 1” och “Intervjuperson 2”, för att sedan döpas om till andra namn. Materialet förvarades inlåst och utom räckhåll för obehöriga och kommer att förstöras efter uppsatsens publicering.

*Nyttjandekravet* handlar om att det insamlade materialet enbart ska användas till studiens ändamål. Deltagarna ska kunna lita på forskaren, att denne inte nyttjar personuppgifterna på ett felaktigt sätt (Kalman & Lövgren, 2012:14). I samband med intervjuerna fick socialarbetarna skriva under en samtyckesblankett, där deltagarna informerades om att deras utsagor enbart skulle användas till studiens ändamål. Samt att det enbart är uppsatsförfattarna tillsammans med handledaren som har tillgång till materialet.

*Information - och samtyckeskravet* innebär att deltagarna ska informeras om studiens syfte och vilka moment som ingår. Studien baseras på frivillighet, vilket innebär att deltagarnas medverkan kan avslutas när som helst. Hur materialet förvaras samt vem som är ansvarig för studien ska vara transparent för intervjupersonerna (Kalman & Lövgren, 2012:13–14). Ett informationsbrev skickades ut till deltagarna innan intervjun. Informationen bestod av studiens syfte och tillvägagångssätt samt att deras deltagande var frivilligt. I samband med intervjuerna efterfrågades muntligt om samtycke att spela in intervjuerna.

## 4.6 Förförståelse

Aspers (2011:38) konstaterar att forskare tar saker och ting förgivna kan förstås genom att dessa har en förförståelse som de använder vid tolkning av ett fenomen. Förförståelsen kan förklaras ha sin grund i forskarens vardagsförståelse, vilket innebär att det är en nödvändig och samtidigt oundviklig del för att nå förståelse av det fenomen som ska undersökas. Det kan uppstå problem med att vara både professionell i sin roll som forskare och samtidigt vara “vardagsmänniska”. Desto mer “hemtam” en forskare är inom ett visst forskningsfält, desto bättre förståelse har denne för fältets processer och de motiv som aktörerna anger. Detta gör det svårt att se forskningsproblemet med vetenskapliga “glasögon”. Om man är bekant med det fält man undersöker, finns det alltså en överhängande risk att man betraktar det som sker som oproblematiskt och “naturligt”. En av oss fick upp ögonen för vårt forskningsproblem då denne praktiserade i en verksamhet som präglas av organisatorisk specialisering. Under senare utbildning skrev denne även ett paper om ämnet vilket skapar en viss förförståelse. Å ena sidan intervjuades socialarbetare från samma organisation, vilket kan anses vara

problematisks då en av uppsatsförfattarna är bekant med dess organisatoriska fält. Å andra sidan intervjuades socialarbetare inom andra enheter i organisationen. Vidare har båda tillförskansat sig kunskaper om socialtjänsten och dess praktik genom socionomutbildningen, vilket gör att båda författarna sedan tidigare har skapat förförståelse om socialtjänstens organisering. Vi har under studiens genomförande försökt att förbli medvetna om detta, vi hoppas att vår medvetenhet har hjälpt oss att förbli objektiva.

## **4.7 Arbetsfördelning**

Problemformuleringen har till största del utformats av Elin medan Therese har skrivit stora delar av metodavsnittet. Uppsatsens huvudsakliga teman har vi formulerat tillsammans, medan bilagorna delades upp för att sedan omarbetas gemensamt. De första två intervjuerna genomfördes gemensamt, resterande sex intervjuer utfördes på varsitt håll, totalt sett genomförde vardera uppsatsförfattare fyra intervjuer var. På grund av snäv tidsram transkriberade författarna fyra intervjuer vardera. Därefter följde en granskning av varandras transkriberade material. Diskussioner har förts sinsemellan författarna under den gemensamma kodningen av empirin, för att tillsammans fastställa relevanta teman och begrepp till analysen. Analysen är gemensamt formulerad dels för att kunna redigera och rätta varandra, dels för att båda ska vara lika insatta i analysens utformning.

# **5 Resultat och analys**

## **5.1 Inledning**

Inledningsvis i detta avsnitt ges en kort presentation av kommunerna och de socialarbetare som har intervjuats. Därefter redogör vi för en sammanfattning av analysens uppbyggnad. Fortsättningsvis följer resultat- och analysavsnittet där våra teman kopplas till valda teorier och begrepp. Avslutningsvis förs en diskussion där analysen sammanfattas, samt där nya tankar och idéer presenteras.

### **5.1.1 Presentation av kommunerna**

Intervjuerna utfördes i en mindre kommun samt i en mellanstor kommun i Skåne. För att anonymisera kommunerna i studien benämns den mindre kommunen för Y-kommun och den

mellanstora kommunen för X-kommun. I båda kommunerna organiseras socialtjänsten utifrån problemområden såsom ekonomiskt bistånd, barn och familj, vuxen och missbruk. Den största skillnaden på kommunerna är storleken på organisationerna, då antalet socialarbetare på varje enhet skiljer sig samt att man har utvecklat andra specialiserade enheter i X-kommun, vilka inte återfinns i Y-kommun.

### **5.1.2 Presentation av intervjupersonerna**

**Johan** arbetar som socialsekreterare på mottagningsenheten barn och familj i Y-kommun.

Johans arbetsuppgifter handlar om att ta emot orosanmälningar och göra förhandsbedömningar, för att bedöma om det behövs inledas utredning eller ej.

**Maj** arbetar som socialsekreterare med handläggning av missbruksärenden på enheten övrig vuxen i Y-kommun. Majs arbetsuppgifter handlar bland annat om att hantera anmälningar och ansökningar som gäller missbruksbehandlingar.

**Astrid** arbetar som socialsekreterare på utredningsenheten barn och unga i X-kommun.

Astrids arbetsuppgifter handlar huvudsakligen om att göra utredningar kring barns behov samt att fatta beslut om att bevilja någon form av insats eller tvångsomhändertagande.

**Malin** arbetar som socialrådgivare på vuxenenheten i X-kommun. Malins arbetsuppgifter handlar bland annat om att med uppdrag från socialsekreterare ge råd, stöd och praktisk hjälp till klienter.

**Jessica** arbetar som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i Y-kommun. Jessicas huvudsakliga arbetsuppgifter handlar om att utreda medborgares behov av försörjningsstöd, samt att fatta beslut om att bevilja alternativt ge avslag på ansökningar om ekonomiskt bistånd.

**Miranda** arbetar som socialsekreterare på utredningsenheten barn och unga i X-kommun.

Mirandas arbetsuppgifter handlar huvudsakligen om att göra utredningar kring barns behov, och att fatta beslut om att bevilja någon form av insats eller tvångsomhändertagande.

**Alice** arbetar som behandlare på en enhet där man erbjuder olika former av familjebehandling i X-kommun. Alice arbetar med ungdomar som bland annat har begått brott, hamnat i kriminalitet eller brukar droger.

**Kim** arbetar som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i Y-kommun. Kims huvudsakliga arbetsuppgifter handlar om att utreda medborgares behov av försörjningsstöd, samt fatta beslut om att bevilja eller ge avslag på ansökningar av ekonomiskt bistånd.

## 5.2 Analysens teman

Utifrån empirin har olika teman formulerats för att ringa in studiens syfte och frågeställningar. Analysen presenteras genom tre huvudrubriker - *försvårande faktorer för samverkan*, *möjliggörande faktorer för samverkan samt helhetssyn kring klienten*. I den första analysdelen om *försvårande faktorer för samverkan* belyser vi hinder såsom samverkan som ett ideal, avsaknaden av formell samverkan, tid samt arbetsdelning. Dessa teman kommer att analyseras med hjälp av nyinstitutionell teori, teorin om situationsanpassning samt begreppsparet vertikal och lateral samordning. En annan försvårande faktor för samverkan är tolkningsföreträde, detta tema kommer att analyseras utifrån begreppen domänkonflikt och domänkonsensus. I den andra analysdelen om *möjliggörande faktorer för samverkan* berörs faktorer såsom arbetsmiljö och sekretess. Dessa faktorer kommer att analyseras utifrån teorin om situationsanpassning samt begreppsparet vertikal och lateral samordning. I den tredje analysdelen om *helhetssyn kring klienten* förs ljuset på socialarbetarnas upplevelse av deras möjlighet att skapa helhetssyn kring klienten. Temat kommer analyseras utifrån Bergmarks (1998) definition av helhetssyn samt begreppen Isomorfism, legitimitet och domänkonflikt.

## 5.3 Försvårande faktorer för samverkan

### 5.3.1 Differentiering och komplexa problem

I den kunskapsöversikt som Socialstyrelsen (2018:17) sammanställt framgår det att organisatorisk specialisering kan sägas vara en efterdyning av den mängd komplexa problematik som IFO:s socialarbetare står inför idag. Detta fenomen kan förstås med hjälp av teorin om situationsanpassning. Lawrence och Lorsch (1967:1–3) har utifrån teorin studerat organisationer i relation till dess komplexa omgivning. Forskarna hävdar att komplexiteten i det omgivande samhället dels leder till en funktionell differentiering i form av olika

arbetsuppgifter, dels till en strukturell differentiering, i form av olika organisationsenheter. Forskarna hävdar att den differentiering som uppstår inom organisationer skapar behov av integrering, det vill säga behov av samverkan.

Organisationerna där vi utfört intervjuerna kan utifrån Lawrence och Lorsch (1967:1–3) förklaras vara funktionellt differentierade i form av att socialarbetarna har olika arbetsuppgifter, samt strukturellt differentierade i form av att socialarbetarna återfinns inom tydligt avgränsade enheter. Utifrån teorin om situationsanpassning, ges möjlighet att skapa förståelse för att komplexiteten i organisationers omgivning, leder till ökad differentiering inom organisationen då dessa måste svara på de krav som ställs från det omgivande samhället. Vid ökad differentiering ställs krav på ökad integrering för att organisationen ska vara livskraftig (ibid). Miranda och Johan ger exempel på hur den ökade komplexiteten i omgivningen skapar behov av ökad samordning, i differentierade verksamheter. Miranda:

I mer komplexa ärenden så har vi nyligen börjat med flexi-ärenden kallar vi det, där det då utses en samordnare från socialförvaltningen som sammankallar alla tjänstemän [...] så att alla strävar åt samma mål, att man har en handlingsplan kring hur man kan hjälpa den här familjen för att det är problem på så många fronter [...]

Johan:

[...] då kan vi hjälpas åt och samordna vad vi behöver göra för att den här situationen ska förbättras, ofta när det är multiproblematik så behöver man ju göra det. Vi har just nu ett projekt i kommunen där det är en samordnare som samordnar nätverksmöten och nätverkslag, man håller på att bygga den strukturen i kommunen och det tror ju jag jättemycket på, det hoppas jag kommer ge ökad möjlighet att samverka.

Utifrån ovanstående citat tolkar vi det som att den ökade komplexiteten i organisationernas omgivning, ställer krav på att dessa måste anpassa sig för att möta olika medborgares behov. I de organisationer som intervjuerna utfördes, svarar man på omgivningens komplexitet genom att samordna enheterna, för att dessa ska lyckas att nå gemensamt uppsatta mål. Att organisationerna utser en särskild samordnare som ska samordna berörda parter, tolkar vi som ett sätt att "laga" de skador som uppstår inom organisationen vid hög grad av differentiering. Vidare beskriver Alvesson (2006:25) att nyinstitutionell teori kan användas för att förstå hur nya idéer och trender sprids mellan organisationer. Författaren menar att organisationer uppnår legitimitet när de följer och efterliknar varandra. Socialtjänsten kan förstås vara en organisation som kräver legitimitet för sin existens. För att bli samhällsligt legitim, krävs det således att socialtjänsten följer de rådande trender som återfinns inom fältet. Detta kan på så

vis ge en förståelse för att man i organisationerna hanterar den ökade organisatoriska specialiseringen genom samverkansprojekt.

DiMaggio och Powell (1983:148f) redogör för begreppet institutionell isomorfism, vilket vi valt att använda för att skapa förståelse för hur organisationer konkurrerar om institutionell legitimitet. Författarna menar att organisationer är en del av ett organisatoriskt fält, inom fältet finns det tryck från liknande verksamheter som pressar varandra för att skapa enhetlig riktning och samordning. Detta fenomen benämns som institutionellt tryck. Vid diskussioner om institutionellt tryck redogör DiMaggio & Powell (1983:151f) för begreppet mimetiskt tryck, vilket kan förklaras som att när det uppstår osäkerhet inom organisationen, tenderar dessa att härma redan etablerade koncept och strukturer inom andra organisationer. I den sammanhållna analysen framstår det som att samverkan konstrueras som ett slags överordnat ideal inom socialtjänsten idag, vilket vi tolkar kan ha sitt ursprung i ett institutionellt mimetiskt tryck.

Med utgångspunkt i vår empiri har samverkan dels kommit att framstå som ett överordnat ideal och dels som en slags universallösning på den ökade specialisering som återfinns inom individ-och familjeomsorgen idag. Perlinski (2010:65) påpekar att det inte finns någon förklaring på varför majoriteten av Sveriges kommuner valt att organisera IFO efter problemområden. Detta hävdar även Socialstyrelsen (2018:9) då dessa pekar på att det inte finns vetenskapligt stöd för att problembaserad specialisering är det mest fördelaktiga sättet att organisera IFO. Utifrån Alvessons (2006:25) resonemang om att organisationer uppnår legitimitet genom att härma varandra samt DiMaggio och Powells (1983:151f) resonemang om att osäkerhet är den drivande kraften till efterlikning av andra organisationer, ställer vi oss frågande om problembaserad specialisering och samverkan enbart används som täckmantel för organisationers osäkerhet, i jakten på samhällelig legitimitet.

### **5.3.2 Avsaknaden av samverkansforum**

Danemark och Kullberg (refererad i Grape 2006:50) har sammanställt en forskningsöversikt utifrån rapporter och utvärderingar av samverkansprojekt. Sammanfattningen visar att faktorer som verkar hämma samverkan är skilda ekonomiska intressen, skilda organisatoriska strukturer, oklar ansvarsfördelning, dålig samordning samt hög arbetsbelastning. Dessa är faktorer som intervjupersonerna uttalat sig om, och som vi har analyserat med hjälp av valda

teoretiska begrepp och perspektiv. En av frågorna i intervjuguiden handlar om socialarbetarna upplever att det finns förutsättningar för att samverka inom organisationerna. Med utgångspunkt i antagandet om att samverkan ses om ett överordnat ideal inom IFO, finner vi det intressant att socialarbetarna ger uttryck för att det saknas avsatt tid för samverkan mellan enheterna. Vid en sammanställning av materialet framstår det som att ansvaret för samverkan faller på den enskilde socialarbetarens initiativ. Astrid beskriver att: “alltså majoriteten av gångerna man samverkar inom organisationen är det så det sker, någon tar initiativ.” Med utgångspunkt i att enheterna är differentierade i form av specialiserade problemområden, verkar ansvarsfrågan om samverkan spilla över på socialarbetarna själva. Den samverkansform som socialarbetarna huvudsakligen ger uttryck för är behovsstyrd och uppstår genom att socialarbetarna själva tar initiativ till det. Kim ger uttryck för detta:

Helt på eget initiativ, eller att det är någon annan som kallar in mig, kan det ju också vara, att de vill ha med mig på ett möte för att jag behövs för att berätta om försörjningsstöd.

Johan:

[...] samverkan är ju svårt, alltså både tidsmässigt, juridiskt och byråkratiskt, alltså där är många bitar i samverkan som försvårar och hindrar och gör det stelt, så när man pratar förutsättningar så är ju förutsättningarna ganska dåliga generellt, men då får man ju hitta de här vägarna för att komma runt det. För att det handlar ju någonstans om att göra det för att hjälpa, och det är ju det man behöver vara tydlig med, man gör ju inte det för att göra det svårare.

Citaten ovan tydliggör att vid avsaknad av formell samverkan, skapas informell samverkan i form av initiativ till spontana möten mellan enheterna. Vidare kan ett antagande göras om att organisationernas struktur skapar behov av samverkan, men utformar samtidigt inga förutsättningar för enheterna att samverka. Socialarbetarna tvingas därav att göra det som Johan beskriver, “att man får hitta de här vägarna för att komma runt det”. Detta fenomen kan förstås genom det som Bolman och Deal (2019:80) benämner som vertikal och lateral samordning. Vertikal samordning kan förstås genom att chefer på högre nivåer samordnar och kontrollerar dess medarbetare på lägre nivåer genom formell makt, regler och policys. Vidare poängterar författarna att lateral samordning tar sig uttryck genom informella möten och samordningsfunktioner, för att fylla det tomrum som uppstår när vertikal samordning inte fungerar (Bolman & Deal 2019:83). Utifrån socialarbetarnas utsagor drar vi slutsatsen att den vertikala samordningen brister, då det saknas tydliga direktiv från ledningen. På så vis tvingas socialarbetarna till informell samverkan i form av spontana möten och träffar mellan

enheterna. Socialarbetarna kan således förklaras behöva täcka upp för och fylla det tomrum som uppstår när strukturen för samverkan från chefer är bristfällig.

Vidare argumenterar Alvesson (2006:28) för begreppet individualister utifrån nyinstitutionell teori. Författaren poängterar att i organisationer där det saknas formella direktiv för samverkan, tvingas socialarbetare att på egen hand, lösa de samverkansproblem som uppstår. Då socialarbetarna tvingas att skapa informella möten tolkar vi det som att dessa kan ses som individualister. Lösningarna på de problem som rör samverkan har arbetats fram av socialarbetarna själva, och konstrueras därmed som normer inom organisationen. Dessa normer styr indirekt socialarbetarnas handlingar och tankesätt. Alice ett exempel på hur individualisering kan ta sig uttryck:

[...] finns det någonting som vi har märkt som vi skulle vilja säga till om eller säga ifrån, det är inget som någon chef har sagt att "det måste ni göra, ni måste sitta ihop", utan det är ju någonting som vi har ett behov av och gör, så vi organiserar oss själva, så det blir ju en struktur som inte är förankrad i strukturen, utan det är ju något som vi hittar på själv.

Även om informella möten sker bakom kulisserna och inte är en del av organisationens grundläggande handlingsmönster och struktur, kan informella möten sägas vara en avgörande faktor för att organisationen ska behålla sin legitimitet. Utifrån Alice utsaga tolkar vi det som att när socialarbetarna organiserar sig själva skapar de således nya strukturer. Alvesson (2006:8,19) hävdar att organisationer utvecklar strukturer och aktiviteter för att efterlikna varandra och för att saker och ting ska se bra ut. Istället för att vara transparenta och redogöra för de egentliga händelser som individualisterna gör i praktiken. Varpå det är skillnad mellan direktiven om vad som ska göras kontra direktiven för hur det ska göras, som verkar försvåra formell samverkan. Därmed kan socialarbetarna sägas vara individualister eftersom deras samverkan är organiserat av dem själva. När socialarbetarna löser de problem som uppstår och lyckas skapa helhetssyn behåller organisationen sin legitimitet, utan en redogörelse för hur det har gått till.

### **5.3.3 Tid som en försvårande faktor**

Med utgångspunkt i att det inte finns någon formellt avsatt tid för samverkan, samt att det är upp till varje socialarbetare att ta initiativ till detta, kan frågan om tid och hög arbetsbelastning antas vara försvårande faktorer. Astrid uttrycker att: "Tiden, att den inte alltid finns." Vidare ger Johan uttryck för tid som en försvårande faktor:



[...] både juridik och tid är ju faktorer som man ofta, vad ska man säga, underskattar, jag ska inte säga underskatta men vi är ju en hårt budgeterad organisation, socialtjänsten. Vi har ju egentligen inte de bästa möjligheterna att få mycket tid till att samverka. Samverkan tar tid. [...] För om det ska ligga på individuella socialsekreterare då kan ärenden bli väldigt tidskrävande, om man ska samverka i den utsträckningen som man faktiskt behöver. I många fall är det svårt att hitta den tiden för att gå utanför den yrkesroll som man befinner sig i, men egentligen är det ju det man behöver göra för att hjälpa familjen.

Johansson (1992:72) förklarar att ärenden inom socialtjänsten inte får ta för lång tid, sett ur ett produktivt perspektiv. Tidsaspekten per ärende är en av de mest drivande krafterna i den byråkratiska formen av specialisering. Då socialarbetarna har begränsat med tid för varje ärende framstår samverkan som ytterligare en tidskrävande faktor. Samtidigt som det saknas direktiv för samverkan, framgår det i SoL (2001:453) att samverkan är en styrande faktor. Med utgångspunkt i Johanssons resonemang om att ärenden inte får ta för lång tid, samt att samverkan enligt SoL är en styrande faktor, kan detta förstås som ett dualt uppdrag. Johan menar att samverkan tar för mycket tid för att det ska initieras av socialarbetarna själva, ändå uttrycker han att samverkan är det som behövs för att hjälpa klienterna. Det Johan säger kan uppfattas som att lagstiftningen om samverkan inte är anpassat till det praktiska arbetet, då den inte tar hänsyn till den snäva tidsaspekten som socialarbetarna har i varje ärende.

Trots att samverkan ses som en slags universallösning ger socialarbetarna uttryck för att det saknas både tid och rutiner för samverkan mellan enheterna. Alice ger ett exempel: "jag tror att man tänker att samverkan är jätteviktigt och att det måste finnas, för att vi ska nå framåt så måste vi samverka, men sen vad det blir av det är en annan femma." Alice igen:

[...] vi får ju från våra chefer att - ni måste ha team-möten, ni måste ju ses, men hur det ska gå till och hur det ska se ut, det är upp till var och en. Så om vi har för mycket att göra då kanske vi inte hinner med team-mötet, och det är ingen som kollar på, har ni haft ert team? - har ni förankrat med varann om vad ni ska göra? [...]

Citaten ovan kan tolkas som att det finns krav på att socialarbetarna måste samverka, samtidigt som det saknas både tid och rutiner för hur samverkan ska gå till. Detta framstår som ett dualt och svåruppnåeligt uppdrag.

### 5.3.4 Uppdragsbevakning

Arbetsdelning kan sägas utgöra organisationsstrukturens grundval då alla levande system formar specialiserade roller för att viktiga saker ska bli utförda. Organisatorisk specialisering tar sig uttryck genom att arbetsuppgifter eller positioner formaliseras in i föreskrifter, bland annat genom tydligt avgränsade arbetsbeskrivningar, rutiner och regler (Bolman & Deal 2019:78–79). Vad gäller försvårande faktorer för samverkan i specialiserade verksamheter, problematiseras den samordningsproblematik som kan uppstå. Det har visat sig att skilda enheter har tendens att i första hand följa sin egen agenda och prioriteringsordning. Enskilda enheter kan ha en förmåga att prestera på ett framgångsrikt sätt i förhållande till sina egna målsättningar, detta riskerar att utmana arbetet gentemot organisationens gemensamma mål sett ur ett helhetsperspektiv (ibid). Alice ger en beskrivning av detta fenomen:

[...] man tittar liksom till sin enhet och tänker nog mycket såhär - hur kommer detta påverka oss? Man tänker att, ja klart vi ska hjälpa varandra, men man tänker nog också att okej - hur blir det för oss? Att vi också är delade, men det är vi ju inte, vi är ju en socialtjänst, vi ska ju stå som en enad front.

Malin ger en liknande beskrivning:

[...] alltså det är alltid en utmaning för alla enheter har ju sina agendor, vad som är viktigast utifrån att man kanske har en egen plan, det man behöver uppnå inom ramen för sitt yrkesområde, sen ska det gärna länkas samman, för att människan är ju bara en.

Socialarbetarna ger intrycket av att de främst ser till sin egen yrkesroll och enhet för att arbeta med de uppgifter och krav som ställs på dem, vilket kan förstås utifrån den samordningsproblematik som Bolman och Deal (2019:78–79) belyser. Baserat på ovanstående citat verkar det som att socialarbetarna, å ena sidan har en uppfattning om att det är viktigt med samverkan och strävar efter detta. Å andra sidan uppger de samtidigt att det återfinns strukturella hinder som gör att de tvingas se till sina egna arbetsuppgifter i första hand, för att kunna utföra det som förväntas av dem. Johan beskriver även detta fenomen och hävdar att:

[...] någonstans blir man ju, van är kanske fel ord att säga, men man tänker ju att såhär är det, det är svårt att påverka hur det ser ut [...] man blir blind och då gör man bara det som man behöver göra i sin egen yrkesroll och det är hemskt att säga men det blir för svårt att samverka i många fall.

Utifrån socialarbetarnas utsagor verkar frågan om samverkan mellan enheterna vara något som kommer i "andrahand" då de primära arbetsuppgifter som åligger den enskilde socialarbetaren tar upp den största delen av arbetstiden. Utifrån Johans citat framstår "vanor" som en försvårande faktor för samverkan då man som Johan beskriver "blir blind, och då gör man bara det som man behöver göra i sin egen yrkesroll". Utifrån citatet kan hög arbetsbelastning vara en förklaring till att man som Johan beskriver det "blir blind". En annan förklaring handlar om att enheterna är avgränsade gentemot varandra, vilket verkar leda till att man enbart ser till sina arbetsuppgifter, således försvåras möjligheten att skapa helhetssyn.

I teorin om situationsanpassning diskuteras två centrala begrepp, differentiering och integrering, vilka kan sägas stå i ett spänningsförhållande till varandra. Lawrence och Lorsch (1967:3–4) förklarar att differentiering kan förstås som att det i specialiserade verksamheter skett en segmentering av organisationen, där varje enhet tenderar att utveckla särskilda egenskaper för att möta de krav som ställs från omgivningen. Forskarna menar att de mest framgångsrika organisationerna klarar av att balansera en viss grad av differentiering och en viss grad av integrering på samma gång. Socialarbetarna ger uttryck för att det återfinns en relativt hög grad av differentiering i båda kommunerna, då enheterna är tydligt avgränsade i olika funktioner, och har ansvar för att arbeta utifrån specifika problemområden och med specifika arbetsuppgifter. Vid hög grad av organisatorisk differentiering och låg grad av integrering, riskerar detta att leda till fragmentering av verksamheten. Organisatorisk fragmentering förklaras som en uppsplittring av verksamhetsansvaret mellan olika enheter. Denna uppluckring av ansvar, kan leda till att det uppstår "luckor" i verksamheten, då klienter har bekymmer som inte alltid passar in i organisationens struktur (Axelsson & Bihari Axelsson 2019:22). Astrid ger ett exempel på hur det kan ta sig uttryck:

Ja, alltså det jag vill komma till är att det är ett bekymmer om en förälder har problem på så många olika fronter, inte bara vad gäller föräldraförmågan utan även vad gäller förmåga att strukturera vardagen, att sköta ett hem, att sköta sin ekonomi, att ta hand om sin egen psykiska hälsa. Alltså har man multi social problematik, då har man också ofta många insatser från socialtjänsten. Det blir svårt, för att det är så många som gör olika saker, det finns inte en person som kan stötta upp vid alla de behoven.

Utifrån citatet ger Astrid uttryck för att samordning är svårt, när det är många professionella som är inblandade och utför olika saker i ett och samma ärende, samtidigt som de enskilda arbetsuppgifterna ska länkas samman. Vidare verkar Astrid mena att det inte är möjligt för en enskild socialarbetare att stötta upp vid alla behov som klienter har, när det som i fallet ovan,

handlar om komplex problematik. Det framstår som att det i X-kommun återfinns en hög grad av differentiering, vilket indirekt ställer höga krav på integrering. Empirin visar att socialarbetarna har en gemensam syn på samverkan samt att båda verksamheterna är organiserade på liknande sätt. En sak som dock skiljer sig är att socialarbetare från Y-kommun både uppmuntras av ledning och tillåts utifrån dess organisatoriska struktur, att i vissa fall täcka upp för varandras arbetsuppgifter. Maj ger exempel på detta:

[...] jag är anställd som socialsekreterare och det är de andra också här, så att man ska kunna vara på alla enheter. Vi måste tänka mer så, det är tanken utifrån, att man ska kunna gå in där det behövs mer [...]

Jessica från samma kommun:

Jag vet inte riktigt vad som står i riktlinjerna när det gäller samverkan med andra enheter, det bara, det faller så naturligt för mig att man samarbetar kring klienterna, det är bara en naturlig grej, [...] ibland kan det vara många som samarbetar kring en klient bara för att så fort som möjligt och på bästa sätt hjälpa klienten och då tänker man inte heller så mycket på om det är min arbetsuppgift eller är det din arbetsuppgift utan man gör det man kan.

Utifrån ovanstående citat drar vi slutsatsen att det inom Y-kommun återfinns en något högre grad av integrering än i X-kommun, då socialarbetarna inte enbart är bundna att utföra sina egna arbetsuppgifter, utan även täcker upp för varandra vid behov. Vi tolkar det som att socialarbetarna i Y-kommun ges möjlighet att skapa helhetssyn kring klienten, då det återfinns en relativt hög grad av integrering. Med utgångspunkt i att det återfinns en hög grad av differentiering i X-kommun, samt att socialarbetarna ger uttryck för att samverkan faller bort vid tidsbrist, tolkar vi det som att det återfinns något högre risk för fragmentering i X-kommun till skillnad från Y-kommun.

### **5.3.5 En kamp om tolkningsföreträde**

Syftet med studien är att undersöka hur socialarbetarna upplever att samverkan fungerar mellan enheterna. Samtliga socialarbetare vittnar om att de upplever att samverkan mellan enheterna generellt sett fungerar bra, vid de tillfällen då samverkan krävs. Samtidigt som socialarbetarna ger uttryck för att det råder konsensus kring frågor som rör samverkan, redogör dessa även för exempel då samverkan fungerar mindre bra. Grape (2001:28–29) redogör för begreppet organisatoriskt fält, utifrån vår studie tolkar vi IFO som ett organisatoriskt fält, där socialt stöd kan sägas utgöra dess verksamhetsdomän. Grape (2006:51) redogör för att det inom ett organisatoriskt fält återfinns gränssnitt mellan olika logiker. Dessa kan förstås som ramar, vilka ger en standard för vad en viss enhet bör göra,

eller vad som kan och inte kan ifrågasättas av andra inom området. Vidare redogör Grape (2006:53) för att begreppet verksamhetsdomän sätter fokus på det aktivitetsområde som berörda enheter avser att praktiskt samverka om. Utifrån begreppen domänkonflikt och domänkonsensus förtydligas det som sker när enheterna har för avsikt att samverka kring gemensamma teman. Miranda ger inledningsvis en beskrivning av hur enheterna kan förstås styras utifrån skilda logiker:

[...] vi på utredning barn har ju barnets perspektiv, och de på försörjningsstöd har ju det ekonomiska perspektivet och de lagarna och följa, och de på vuxen har väl vuxenperspektivet [...] vi kanske tycker att en sak är viktigt så kanske försörjningsstöd och vuxen tycker att en annan sak är viktigt, och det är klart att man kan tycka olika och man kan tycka vad de andra borde göra eller så, men där tänker jag att det är viktigt att man har en öppen dialog och säger vad man själv tänker och försöker prata kring det. [...] Ibland behöver man kanske sitta ned och prata om de olika perspektiven, och vad som är viktigt.

Johan ger en liknande beskrivning:

[...] någonstans har ju barnet till stora delar ett starkare, vad ska man säga... [...] vår tolkning går väl egentligen före. Anser vi att barnet behöver detta så är det ju ganska starkt i att vi tycker det [...]

Grape (2006:53) redogör att skilda företrädare för organisationen som ska samverka gör detta utifrån skilda förutsättningar, målsättningar, förväntningar och regelverk, det vill säga, skilda logiker. Utifrån citaten ovan, tolkar vi det som att socialarbetarna arbetar utifrån skilda logiker. Att barnperspektivet spelar en central roll inom det organisatoriska fältet individ-och familjeomsorg, verkar utifrån Mirandas utsaga göra att socialarbetare på utredning barn ges tolkningsföreträde när enheterna samverkar. Samtidigt poängterar Miranda att oavsett vilket perspektiv den professionelle utgår från, styrs enheterna till syvende och sist av olika riktlinjer och lagstiftning. Utifrån citaten ovan, poängterar även Johan att barnperspektivet är starkt, och att man på barn och familj ofta har tolkningsföreträde i ärenden där enheterna samverkar. Samtidigt som Johan beskriver att dessa ges tolkningsföreträde när enheternas bedömningar skiljer sig åt, verkar barnperspektivet i vissa fall få stå åt sidan då enheternas arbete styrs utifrån olika riktlinjer och lagstiftning. Miranda igen:

Jag tänker att barnets perspektiv är ju rätt starkt hos alla tre enheter, alltså jag tänker att utredning barn har nog ganska mycket makt kan man väl säga, utifrån att det är barnets perspektiv man tar hänsyn till. Sen har man ju alla sina lagar att förhålla sig till, så vad man än väljer att ta för perspektiv så har man ju ändå lagen att förhålla sig till [...]

Johan igen:

[...] samtidigt så vet vi att man är styrd av de lagar som finns kring bistånd och 4:1 eller LVU. Man kan inte ge alla familjer allt, för så fungerar det inte. Även om vi kan tycka att den här familjen behöver det, så är du ju bunden till att den här familjen har pengar eller har haft pengar, som de hade kunnat betala med, och då får vi ju respektera att det är så det ser ut, att de har uppnått normen för vad man ska kunna leva på och då kan de inte få mer pengar till det som vi skulle kunna tycka att barnet behöver. Där har vi ju inte samma tolkningsföretråde.

Med utgångspunkt i Johans citat, tolkar vi det som att den gemensamma nämnaren för de enskilda enheterna, är att dessa gör anspråk på frågan om ekonomi. Det framstår som att det uppstår meningsskiljaktigheter när enheterna gör anspråk på samma verksamhetsdomän, då enheterna arbetar utifrån skilda logiker. En förklaring är att barn och unga styrs utifrån ett barnperspektiv, och att ekonomiskt bistånd styrs utifrån ett ekonomiskt perspektiv. I detta fall kan enheterna förklaras göra skilda domänanspråk, vilket utifrån citaten verkar skapa domänkonflikt. Vidare redogör även Malin för att enheterna arbetar utifrån olika perspektiv, men hävdar samtidigt att barnperspektivet ska ses en naturlig del i arbetet hos alla enheterna. "Alla har ju olika fokus, samtidigt så ska barnperspektivet finnas i alla delar naturligt [...]".

Vidare beskriver Astrid från samma kommun att:

Alla har olika roller, när det är insatser på massa olika fronter är det svårt att veta vad man ska göra och hur man ska prioritera. Svårt att säga vad som är viktigast, för vi tycker alltid att det är barnet.

Både Malin och Astrid ger även dem uttryck för att barnperspektivet kan tolkas vara en gemensamt styrande logik. Grape (2006:61) menar att domänanspråk framstår som särskilt tydliga i det gemensamma klientarbetet, då olika kompetenser från skilda kunskapsområden ska förenas i en samsyn och gemensam förståelse om vilka problem det egentligen är man skall arbeta med. Utifrån ovanstående citat gör vi en tolkning av att det råder domänkonsensus hos socialarbetarna kring att barnperspektivet i första hand skall tas i beaktning vid situationer då enheterna skall samverka. Något som är anmärkningsvärt, handlar om att det främst är socialarbetare från barn och unga som uttalat sig om att barnperspektivet ges tolkningsföretråde vid intern samverkan. Detta kan tolkas som att socialarbetarna som arbetar med social barnavård präglas dagligen av barnperspektivet och arbetar utifrån denna som en styrande logik. Det kan även tolkas utifrån ett vidare perspektiv, som handlar om att barnperspektivet är starkt integrerat och förankrat i IFO:s arbete utifrån socialtjänstens lagstiftning och riktlinjer.

Ytterligare en faktor som verkar skapa domänkonflikt handlar om ekonomiska intressen och separata budgetar. Johan ger ett exempel på detta:

[...] det är ju ofta en budgetfråga, det är ju där det kan bli svårt att samverka, eller det kan bli konflikter kring vem som är ansvarig för att betala ut det. Eftersom det är olika budgetar på olika avdelningar, vilket i sig skapar konflikt. Det hade egentligen varit lättare om det hade varit en budget, och så gör man det bästa för familjen, men så ser det ju inte ut [...]

Grape (2006:61) beskriver att viktiga steg mot domänkonsensus handlar om den samverkan som sker mellan ledningen. För att integration ska uppnås anses det vara nödvändigt att chefer som har formell makt att besluta om samverkan, ömsesidigt kan se till vilka typer av kunskap som ska användas i vilka situationer. Samt att man skapar samsyn kring vilka mål och medel som ska användas. I Johans citat ovan verkar separata budgetar vara en faktor som kan skapa konflikt då enheterna styrs utifrån skilda logiker. Det verkar som att bedömningen om vilken enhet som ska betala i första hand faller på socialarbetarna själva. Utifrån Grapes (2006:61) resonemang, ges förståelse för att det krävs en gemensam samsyn mellan cheferna på ledningsnivå, för att socialarbetarna på lägre nivåer ska ha en tydlig bild av hur anspråk kring separata budgetar ska hanteras.

## **5.4 Möjliggörande faktorer för samverkan**

### **5.4.1 Arbetsmiljö och tillgänglighet**

Danemark och Kullberg (refererad i Grape 2006:50) har genomfört en sammanställning av rapporter och utvärderingar av samverkansprojekt. I denna framgår det att samverkan gynnas av tillgången till gemensamma lokaler. Vidare belyser Bolman och Deal (2019:84) att i takt med att organisationer blir mer komplexa och omgivningen mer turbulent, ökar behov av lateral samordning. Det uppstår då behov av fler samordningsformer som ger individer möjlighet att kommunicera ansikte mot ansikte. I empirin ger socialarbetarna uttryck för att det fysiska rummet och närheten till kollegor är avgörande för att samverkan ska fungera.

Miranda ger ett exempel på detta:

[...] jag tänker att den fysiska närheten till varandra är väldigt viktig, som en faktor för att samarbeta, för att om man sitter i olika hus eller olika avdelningar då blir det genast mer, liksom ett längre steg att ta och då kanske man inte prioriterar det lika mycket. Jag tror att den fysiska närheten gör att det blir mer samarbete.

Även Alice bekräftar detta:

[...] I kommunen där jag arbetade tidigare satt vi i ett eget hus och myndigheten satt i ett annat hus, där var vi tvungna att gå, så 500 meter mellan oss, det blev ett avstånd. Vi såg inte varandra varje dag, vi hade inte den kontakten. Här sitter vi och fikar tillsammans och skapar relationer, och då blir ju samverkan enklare när man får kontakt så. Så jag tycker att det är skitbra att vi är på en och samma våning och det blir enkelt, speciellt i akuta lägen och bara springa över och säga att du, nu har detta hänt, hur ska vi tänka? [...]

Bolman och Deal (2019:83) beskriver att laterala samordningstekniker täcker upp där vertikala tekniker, brister, bland annat genom spontana möten och kontakter. Med utgångspunkt i lateral samordning kan en skapa förståelse för att fysisk integrering förenklar den laterala samverkan och kan även sägas motverka fragmentering av verksamheten. Utifrån socialarbetarnas utsagor framstår det som att lateral samordning sker i form av spontana möten. Jessica bekräftar detta:

[...] här har vi ju väldigt nära till varandra, vi sitter i samma korridor så är det något som väcker oro hos oss så går vi direkt till barn och familj eller vuxenmottagningen.

Socialarbetarna ger uttryck för att gemensamma lokaler och närheten till varandra skapar förutsättningar för samverkan. Tidigare i analysen har vi utifrån socialarbetarnas utsagor, dragit en slutsats om att samverkan inte prioriteras vid tidsbrist. Detta konstaterande kan appliceras på det som Bolman och Deal (2019:83) poängterar, då dessa menar att informella och spontana kontakter har en avgörande betydelse när det gäller att vinna tid i snabbt föränderliga och turbulenta miljöer. Med utgångspunkt i att socialarbetarna i de olika kommunerna delar gemensamma lokaler, verkar detta vara möjliggörande för relationsskapandet. Att ha nära relation till sina kollegor framstår således som en ytterligare betydande faktor för samverkan.

#### **5.4.2 Minskade sekretesskrav**

En annan möjliggörande faktor för samverkan handlar om sekretess mellan enheterna. I X-kommun återfinns ingen intern sekretess inom socialförvaltningen. Socialarbetarna ger uttryck för att avsaknaden av intern sekretess är betydelsefullt dels för möjligheten att samverka och dels för möjligheten att skapa helhetssyn kring klienten. Miranda ger ett exempel:

[...] inom förvaltningen så är det ingen sekretess, utan vi kan prata öppet [...] och vi kan alla komma åt varandras journaler, så jag kan komma åt utredning vuxnas journaler, jag kan komma åt försörjningsstöds journaler, och de kan komma åt våra journaler. [...] för



att skapa helhetssyn kring klienter tycker jag att det är viktigt att vi vet hur deras kontakter ser ut.

Även Astrid bekräftar detta:

[...] bara en sån sak att vi har tillgång till varandras journaler och kan se vad som händer, eller att man kanske inte hinner prata med varandra just den dagen, då kan vi via vårt datorsystem få den informationen istället.

Ett centralt begrepp i teorin om situationsanpassning är effektivitet. Lawrence och Lorsch (1967:2) betonar att syftet med deras studie var att undersöka organisationers interna funktioner i förhållande till den yttre miljöns krav på organisationen, samt att undersöka förmågan att hantera dessa krav på ett effektivt sätt. Tidigare i analysen har vi med hjälp utav teorin om situationsanpassning konstaterat att X-kommun omges av en komplex omgivning. Indirekt ställer det krav på att verksamheten måste differentieras för att uppnå effektivitet. Vi tolkar således organisationens avsaknad av intern sekretess som en strävan efter att nå effektivitet. Baserat på Miranda och Astrids utsagor framstår avsaknaden av intern sekretess som en betydelsefull faktor. Dels för möjligheten att skapa helhetssyn kring klienter. Dels för den tidsbrist som påverkar möjligheten att samverka. Tillgängligheten till varandras journaler via organisationens datorsystem framstår således som en möjliggörande faktor för socialarbetarna att skapa helhetssyn kring klienters levnadssituation. Vidare kan en slutsats dras om att X-kommun ges möjlighet att öka sin effektivitet genom att socialarbetarnas journaler är tillgängliga för varandra. På så vis behöver socialarbetarna inte alltid samverka i form av fysiskt informella möten, vilket vi konstaterat är tidskrävande tidigare i analysen.

Studien syftar till att återge socialarbetarnas upplevelser i sin helhet. I empirin framgår det dock ett fåtal skillnader mellan kommunerna, en av dessa skillnader handlar om sekretess mellan enheterna. Till skillnad från X-kommun har socialarbetarna i Y-kommun intern sekretess, vilket framstår som en försvårande faktor för samverkan. Intern sekretess hindrar socialarbetarna från att diskutera gemensamma ärenden om klienterna inte ger sitt samtycke.

Johan ger ett exempel:

[...] Vi är ju uppdelade i olika avdelningar, som faktiskt har sekretess mellan varandra, det gör ju det svårt att samverka, rent organisatoriskt och strukturmässigt. [...] ofta handlar det ju om att fråga personen i fråga om man kan bryta sekretessen, och gör man inte det blir det väldigt svårt att samverka med andra personer.

Kim från samma organisation:

[...] vi får ju inte gå in och titta i vad barn och familj har för utredningar, de får inte titta på våra heller [...] vi kan inte heller gå in i missbrukshandläggarnas utredningar, det får vi inte lov, där gäller sekretessen mellan oss. Så har jag inte haft det tidigare, där skulle vi gå in och titta, då sa dem att - får ni en barnfamilj, då går ni in och tittar på barnutredningen om där finns någon utredning på barnen så ni vet om det, för då kan ni prata med utredaren om ni behöver göra något utifrån samverkan.

Baserat på socialarbetarnas utsagor tolkar vi det som att begränsad intern sekretess framstår som en möjliggörande faktor för samverkan i den ena kommunen, och som en försvårande faktor i den andra. Att Y-kommun har intern sekretess kan förstås i ljuset av organisatorisk differentiering. Lawrence och Lorsch (1967:3) föreslår att genom att anpassa formerna för integrering till den differentiering som förekommer, ges organisationen möjlighet att uppnå hög grad av effektivitet i sin verksamhet. Utifrån detta resonemang, tolkar vi det som att Y-kommun inte anpassar formerna för integrering genom beslut om intern sekretess.

Verksamheten kan därav komma att framstå som ineffektiv, då socialarbetarna först måste gå genom klienterna för att be om samtycke innan dessa kan tala med kollegor på andra enheter. Utifrån att ledningen i Y-kommun fattat beslut om att differentiera organisationen genom att införa intern sekretess, tolkar vi det som att man från högre nivåer försvårar de laterala samverkansformerna mellan enheterna.

Med utgångspunkt i att det i Y-kommun återfinns en relativt hög grad av differentiering, försvåras integreringen ytterligare av den anledning att verksamheten har intern sekretess. Med anledning av detta, riskerar organisationen att bli fragmenterad. Axelsson och Bihari Axelsson (2013:22) påpekar att fragmentering av verksamheter kan leda till att det uppstår luckor eller gråzoner i organisationen. Inom välfärdssektorn förekommer det att klienter faller "mellan stolarna", vilket bland annat kan förklaras genom brister i samverkan. Vi drar således en slutsats om att intern sekretess hindrar laterala samordningstekniker, vilka i grunden är av vikt i organisationer med hög grad av differentiering. Steget till samverkan kan förstås bli ännu längre då socialarbetarna först behöver ges samtycke från klienten, innan denne kan kommunicera med andra enheter. Vid avsaknad av samtycke kan socialarbetarna enbart arbeta utifrån sina skilda uppdrag. Detta är något som Blom (2004:37–38) anser är problematiskt då han poängterar att i organisationer med hög grad av differentiering riskerar förståelsen för komplexiteten i individens bekymmer att gå förlorad. Helheten av klientens levnadsförhållande riskeras således att uppluckras till ett mindre antal "förenklade"

bekymmer, vilka kan bli missförstådda eller riskeras att hanteras på ett felaktigt sätt, då klientens situation i sin helhet, inte framträder till någon av socialarbetarna

## 5.5 Helhetssyn kring klienten

### 5.5.1 Helhetssyn som ett diffust uppdrag

Syftet med denna studie var att undersöka socialarbetares upplevelser av möjlighet att skapa helhetssyn kring klienters levnadsförhållanden, utifrån att dessa arbetar i organisatoriskt specialiserade verksamheter. Bergmark (1998:25,32) poängterar att helhetssyn är ett grundläggande begrepp i SoL, där det specificeras att socialtjänsten ska arbeta utifrån ett helhetsperspektiv kring individens levnadssituation. Detta belyser Astrid som påpekar att: “vi utgår mycket från en helhetssyn och vi behöver ju den för att kunna göra vårt jobb”. Trots detta, ger Bergmark (1998:28) uttryck för att vilket arbetssätt som ska tillämpas för att socialarbetarna ska lyckas skapa helhetssyn framstår som otydligt för dessa. Detta är något som socialarbetarna bekräftar då de ger uttryck för att de strävar efter att skapa helhetssyn, men att det inte finns tydliga direktiv för hur arbetet ska gå till. Otydligheten kring hur helhetssyn som arbetsmetod ska appliceras i det praktiska arbetet, kan förstås som en avsaknad av styrning från ledningen. Kim ger ett exempel:

Det måste vi ha, alltså en samverkan, annars skulle det inte bli en helhetssyn, om jag bara skulle titta på ekonomin och ingenting annat [...] då blir det jättefel när jag inte tar hänsyn till deras faktiska liv utan då tittar jag bara stelbent på min egen roll [...]

Avsaknaden av direktiv tolkar vi som att socialarbetarna är styrda av det som DiMaggio och Powell (1983:150) benämner som tvingande tryck, där interna och externa tryck styr organisationen. Kim ger uttryck för att samverkan kan förklaras vara ett internt tryck, då socialarbetarna återfinns inom avgränsade enheter tvingas dessa att samverka för att nå helhetssyn kring klienten. DiMaggio och Powell (1983:150) menar att externt tryck kan förklaras som att staten styr organisationer genom lagstiftning och bestämmelser varför direkta förändringar i det praktiska arbetet formas av politiska beslut. På så vis kan helhetssyn förstås som ett externt tryck då begreppet återfinns i SoL. Vi drar slutsatsen att socialarbetarna automatiskt måste samverka för att uppnå helhetssyn kring klienten.

Då det saknas formell styrning verkar det som att arbetet med att uppnå helhetssyn inte kan garanteras, då socialarbetarna inte alltid tar initiativ till samverkan. Alice berättar att det finns

tillfällen där samverkan inte initieras mellan utredare och behandlare, vilket leder till svårigheter för båda parter att skapa helhetssyn kring klienten:

[...] Våra socialsekreterare som vi jobbat närmast med, dem som jobbar på ungdom, de skriver ju sina utredningar och har ju sin värld och utgår från den. Vi har ju någonting annat, men där blir vi aldrig ihopkopplade vilket blir dumt, för att vi får ju bara ett underlag och så ska vi göra någonting. Det borde ju vara att vi blir ett team istället, för socialsekreteraren har ju alltid vård-ansvaret från början till slut, så när vi går in betyder det ju inte att dem bara släpper. Där ska ju samverkan vara hela tiden, och det här med uppföljning och hela den biten, det är ju jätteviktigt.

Utifrån Alice citat har vi för avsikt att med hjälp av Grapes (2006:55) begrepp om domänkonflikt, utgöra en tolkning av att det kan komma att uppstå konflikt mellan behandlare och socialsekreterare. Framst då det saknas tydliga direktiv för hur arbetet med helhetssyn ska integreras mellan enheterna. Utan strukturella förutsättningar för samverkan blir det därmed svårt för socialarbetarna att skapa helhetssyn. Socialarbetarna kan förklaras arbeta utifrån skilda logiker och perspektiv då Alice beskriver att de utgår från "olika världar". Vidare kan detta tolkas som att enheterna har skilda kunskapsspråk och har därav behov av att bli "ihopkopplade" som Alice beskriver, för att dessa ska nå helhetssyn. Vidare blir det förstaeligt att det inte enbart är bristen på direktiv och begreppets praktiska anpassning som påverkar arbetet med helhetssyn, det är även organisationens struktur som försvårar arbetssättet.

### **5.5.2 Helhetssyn som trend**

När begreppet helhetssyn infördes i den nya socialtjänstlagen innebar det att fler insatser skulle tillämpas tidigare, för att möjliggöra detta krävdes samverkan (Pettersson 2014:23). För socialarbetare blev helhetssyn ett synsätt som skulle appliceras i det praktiska arbetet. Vid införandet av den nya socialtjänstlagen framkom det dock inte konkreta direktiv för vilka metoder och arbetssätt som skulle tillämpas för att uppnå helhetssyn kring klienters levnadsförhållanden (Pettersson 2014:22). Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv kräver socialtjänsten samhälllegitimitet för att kunna bistå individer med insatser. Scott (2014:72) beskriver legitimitet som en regel för normer och kulturella ramverk, som rättfärdigar verksamhetens strukturella arbete och ger den normativ värdighet. I sitt tidiga stadie kan institutionaliserade processer utveckla upprepade handlingsmönster som tolkas olika bland socialarbetarna. På det viset kan socialarbetarna sägas utveckla sina egna

handlingsmönster utifrån deras tolkning av hur arbetet för att uppnå helhetssyn ska gå till, något som Malin uttryck för:

[...] jag tänker att när man jobbar med utredningar så vill man ha en helhetssyn fast man har ju en viss sak att utreda, och du ska ju inte heller utreda mer än du behöver, så det är också så att det en avvägning av hur mycket behöver jag ha kännedom om, för det är ju också, alltså hur mycket uppgifter ska man samla in. Samtidigt är det viktigt att få en bild över vilka behov som finns så att man inte missar något, så det är en avvägning.

Denna "avvägning" som Malin beskriver, tolkar vi som de institutionaliserade processer Scott (2014:72) ger uttryck för. Då socialarbetarna uppnår helhetssyn genom att individuellt "avväga" vad som är relevant för deras utredning, tolkar vi det som att dessa konstruerar sina egna handlingsmönster. Detta bidrar i ett senare skede till att organisationen framstår som legitim (DiMaggio & Powell 1983:153f). Att socialarbetarna agerar på eget initiativ kan ses som att det saknas direktiv för samordning samt för att det saknas tydlig arbetsbeskrivning för hur arbetet med helhetssyn ska implementeras i det praktiska arbetet.

Vidare beskriver DiMaggio och Powell (1983:151) att i jakten på legitimitet tenderar organisationer att efterlikna varandra genom olika tryck. Då socialarbetarna i uttågarna berättar att samverkan är ett måste för att nå helhetsperspektiv, tolkar vi det som att socialarbetarna agerar utifrån ett normativt tryck. Detta är något som Astrid förklarar:

För att få hela perspektivet är det ju väldigt viktigt att samverka, många gånger så samverkar vi också för att se till att en förälder blir drogfri för att klara av sitt föräldraskap och kunna ta emot de stödet som de behöver. Det går inte heller att inte prata med varandra, utan att man vet det så kanske man jobbar emot varandra och det är dels så blir mitt jobb svårare och den andra personens jobb blir mycket svårare.

Initiativ till samverkan är vad som krävs för att socialarbetarna ska uppnå helhetssyn. Eftersom socialarbetarna har samma utbildning, men arbetar i olika organisationer, kan det tänkas att de informella metoderna som arbetas fram för att skapa helhetssyn kommer att likna varandra (DiMaggio & Powell 1983:149).

## 6 Avslutande diskussion

Vi har utifrån två empiriska exempel redovisat för hur socialarbetare inom IFO upplever att intern samverkan fungerar. Samt hur de ser på sin möjlighet att skapa helhetssyn kring

klienter, utifrån att socialarbetarna är verksamma i specialiserade organisationer. Under arbetet med analysen har samverkan inom IFO kommit att framstå som ett slags överordnat ideal, och som en lösning på den specialisering som blivit särskilt utbredd under det senaste decenniet. Med hjälp av begreppen differentiering och integrering har vi analyserat hur hög grad av differentiering ökar kraven på integrering. Som ett svar på specialiserade verksamheters både funktionella och strukturella differentiering, skapar dessa integrering i form av att exempelvis utse en särskild samordnare i ärenden som karakteriseras av "komplex problematik". Vidare har vi med hjälp av nyinstitutionell teori och begreppsparet legitimitet och Isomorfism, förklarat att i jakten på samhällelig legitimitet blir organisationer isomorfa. Socialtjänsten är en organisation som kräver legitimitet för sin existens, för att bli samhällligt legitim behöver således socialtjänsten följa de "moden" som finns inom ett organisatoriskt fält. På så vis skapas förståelse för att samverkan kommit att bli en trend som organisationer behöver "hoppa på" för att framstå som legitima.

Gemensamt för socialarbetarna är att dessa upplever att intern samverkan fungerar bra när den väl behövs. Samtidigt som socialarbetarna ger uttryck för att det råder konsensus kring frågan om samverkan, beskriver dessa att det saknas strukturella förutsättningar, tid och rutiner för hur samverkan mellan enheterna ska gå till. Utifrån organisationernas strukturella förutsättningar, verkar frågan om samverkan spilla över på socialarbetarna själva, då dessa tvingas att ta egna initiativ till samverkan. Detta stämmer även överens med den forskning som finns på fältet. Socialarbetarna beskriver att de behöver samverka i princip varje dag, och ger uttryck för att det finns både försvårande och möjliggörande faktorer för detta. De försvårande faktorerna som vi belyst i vår analys är avsaknaden av formell samverkan, tid, arbetsdelning samt tolkningsföreträde kring skilda domänanspråk. De möjliggörande faktorer som vi belyst handlar om den fysiska miljöns utformning samt avsaknaden av intern sekretess. Trots att socialarbetarna ger uttryck för att samverkan inte alltid prioriteras, ger socialarbetarna uttryck för att samverkan är svaret på hur man "löser" problemet att enheterna är organisatorisk avgränsade gentemot varandra. Trots att tidigare forskning pekar på att specialiserade organisationer riskerar att bli fragmenterade, framstår samverkan utifrån socialarbetarnas utsagor som lösningen för att klienter inte ska "falla mellan stolarna".

Slutligen har vi i vår analys konstaterat att socialarbetarna ger uttryck för att samverkan är ett framgångsrikt arbetssätt i strävan efter att uppnå helhetssyn. Tillsammans med tidigare forskning drar vi slutsatsen om att helhetssyn likt samverkan, är en normaliserad trend som

organisationerna måste ta hänsyn till för att bevara sin legitimitet. Trots att helhetssyn framstår som en viktig beståndsdel i arbetet med klienter, saknas det arbetsbeskrivningar för hur det praktiska arbetet ska gå till. Socialarbetarna menar att för att dessa ska kunna skapa helhetssyn kring klienter måste de samverka med andra enheter. Utifrån att socialarbetarna är verksamma i specialiserade organisationer, framstår det som att socialarbetarna har mycket svårt att se till hela den komplexa bild, då organisationerna är differentierade i form av olika problemområden. I vår analys visar vi att samverkan inte alltid prioriteras, då samverkan krävs för att en helhetssyn ska framträda riskerar helhetsbilden av klienters levnadssituation att gå förlorad.

I denna studie berörs främst socialarbetares upplevelser av hur samverkan fungerar, och deras möjlighet att skapa helhetssyn kring klienter. Då Grell, Blom och Ahmadi (2019:1-2) poängterar att det fattas kunskap som visar på hur organisatoriska faktorer såsom organisationskultur, formella regler, ledarskap och relationer mellan kollegor, påverkar mötet mellan socialarbetare och klient, hade det varit intressant att undersöka hur klienter påverkas av den organisatoriska strukturen. Framförallt med utgångspunkt i att det saknas studier på området, samt att det är klienterna som blir lidande då organisationer inte förmår att skapa fungerande strukturer för samverkan.

## 7 Litteraturlista

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Upplaga 2. Stockholm: Liber.
- Alvesson, Mats (2006) *Tomhetens triumf*. Stockholm: Atlas i samarbete med Liber.
- Aspers, Patrik (2007) *Etografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Upplaga 1. Malmö: Liber.
- Aspers, Patrik (2011) *Etografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Upplaga 2. Malmö: Liber.
- Axelsson, Runo och Axelsson, Bihari, Susanna (2013) Samverkan som samhällsfenomen - några centrala frågeställningar I: *Om samverkan, för utveckling av hälsa och välfärd*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergmark, Åke (1998) *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergmark, Åke (2014) Ekonomiskt bistånd under socialtjänstenslagen – en period av ökad restriktivitet och skärpta villkor I: *Tre decennier med socialtjänstlagen*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Bergmark, Åke, Germundsson, Nora, Lundström, Tommy & Stranz, Hugo (2017) Ringar på vattnet: om socialtjänstens individ- och familjeomsorg i samverkan. *Socionomen* nr 1, s. 34–48.
- Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (2005). En sak i taget? Om specialisering inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift* (nr 2–3), ss. 125 – 148.
- Blom, Björn (2004) Specialization in social work practice – effects on interventions in the personal social services. *Journal of social work*, 4 (1): 25–46.
- Blomqvist, Camilla (2012) *Samarbete med förhinder - om samarbete mellan BUP, socialtjänst, skola och familj*. Diss. Göteborg: Göteborgs Universitet, 2012.
- Bolman, Lee G & Deal, Terrence E (2019). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Sjätte upplagan Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 2. Malmö: Liber.
- Cigno, K (1997) Downsizing, restructuring, purchasing and providing: social work and social services in a value-for-money climate. *International Journal of Sociology and Social Policy* Vol 17 (5) pp. 84 -96



DiMaggio, Paul J & Powell, Walter W (1983) The Iron Cage Revisited, institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review* vol 48 (2) pp.147–160.

Eriksson, Charli, Beckman, Linda, Aurin Edvardsson, Ingrid, Jensen, Jennie, Larsson, Anita & Meijer, Karolina (2014). *Kunskapsutveckling för ökad samverkan mellan barn- och vuxenvård inom socialtjänsten*. I Örebro: Örebro universitet.

Farmakopoulou, Nadia (2002) What lies underneath? An inter-organizational analysis of collaboration between education and social work, *British Journal of Social Work*, 32, sid 1051 – 1066

Firn, Janice, Preston, Nancy, Walshe, Catherine, (2018) Ward social workers' views of what facilitates or hinders collaboration with specialist palliative care team social workers: A grounded theory. *BMC Palliative Care* vol 17 (7) pp. 1-12

Grape, Owe (2001). *Mellan morot och piska - en fallstudie av 1992 års rehabiliteringsreform*. Diss. Umeå: Universitet.

Grape, Owe (2006) Domänkonsensus eller domänkonflikt? - integrerad samverkan mellan myndigheter I: *Organisation och omvärld - nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.

Grell, Pär (2016). *Komplexa behov eller komplexa organisationer? Konsekvenser av specialiserad individ- och familjeomsorg ur ett klientperspektiv*. Diss. Umeå: Umeå universitet, 2016.

Grell, Pär, Ahmadi, Nader & Blom, Björn. (2013). Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? - en sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift*20:3–4, ss. 222–240.

Grell, Pär, Blom, Björn & Ahmadi, Nader (2019). Conditions for helping relations in specialized personal social services – a client perspective on the influence of organizational structure. *Nordic Social Work Research*.

Johansson, Roine (2002) *Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen*. Studentlitteratur: Lund.

Johansson, Roine (2009) Vid den institutionella analysens gränser: Institutionell organisationsteori i Sverige. I: *Nordiske Organisasjonsstudier*, 11(3) 5 - 22.

Johansson, Roine (1992). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Diss. Uppsala: Universitet.

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) (2012). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Lawrence Paul R & Lorsch Jay W (1967) Differentiation and Integration in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 12 (1), p. 1.

- Lundgren, Minna, Blom, Björn, Morén, Stefan & Perlinski, Marek (2009). Från integrering till specialisering [Elektronisk resurs] om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988–2008. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 2, 162–183.
- Lundström, Tommy & Marie Sallnäs (2014) Social barnavård under 30 år – mer av samma eller något nytt? I: *Tre decennier med socialtjänstlagen*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Meeuwisse, Anna & Hans Swärd (2007) Cross-national comparisons of social work—a question of initial assumptions and levels of analysis, *European Journal of Social Work*, 10:4, 481–496.
- Moren, Stefan, Blom, Björn, Lundgren, Minna & Perlinski, Marek. (2010). Specialisering eller integration? En studie av socialarbetarens syn på arbetsvillkor och insatser i tre organisationsformer. *Socialvetenskaplig tidskrift* (nr 2), ss. 189–209.
- Perlinski, M. (2010). *Skilda världar – specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Diss. Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Pettersson, Ulla (2014) Om socialtjänstlagen I: *Tre decennier med socialtjänstlagen*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015) *Från stoff till studie, om analysarbete i kvalitativ forskning*. Studentlitteratur: Lund.
- Scott, W. Richard (2014) *Institutions and organizations: ideas, interests and identities*. 4. ed. Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications, Inc.
- SFS 2017:725 *Kommunallag*.
- SFS 1980:620 *Socialtjänstlag*.
- SFS 2001:453 *Socialtjänstlag*.
- Socialstyrelsen (2011) Socialstyrelsens termbank.  
[<https://termbank.socialstyrelsen.se/?TermId=506&SrcLang=sv>] Hämtad 2019-12-13.
- Socialstyrelsen (2018) *Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten: En kunskapssammanställning*.  
[<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2018-8-9.pdf>] Hämtad: 2019-12-13.
- SOU 1974:39. Socialvården: Mål och medel. Socialutredningens principbetänkande. Stockholm: Allmänna Förlaget. [<https://lagen.nu/sou/1974:39>] Hämtad: 2019-12-13.
- Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet

# Bilaga 1

## Informationsbrev

Hej!

Vi heter Elin Lund och Therese Klauser, vi är två socionomstudenter från Socialhögskolan, Helsingborg Campus. För tillfället arbetar vi med att skriva vår Kandidatuppsats.

Vi är intresserade av att undersöka hur socialarbetare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg upplever att samverkan fungerar inom organisationen, med avseende på möjligheten att skapa helhetssyn kring klienters levnadsförhållanden.

Vi ser fram emot att intervjua dig, då din åsikt och upplevelse är viktig för oss och för vår studie. Vi beräknar att intervjun kommer att ta cirka 45 minuter, tiden kan även anpassas efter dina önskemål.

Din medverkan i studien är frivillig och du kan närsomhelst avsluta den. Informationen som du ger oss kommer enbart att användas till uppsatsen. Du och din arbetsplats kommer att anonymiseras, vilket innebär att varken ditt eller din kommuns namn kommer att nämnas. Det är endast vi tillsammans med vår handledare Anna Angelin; docent i socialt arbete, som kommer att ha tillgång till det material som samlas in vid intervjuerna. Efter att arbetet med uppsatsen avslutats kommer detta material att förstöras.

Om du har önskemål att godkänna det transkriberade materialet skickar vi det till dig efter färdigställning. Uppsatsen i sin helhet kan läsas efter godkännande på Lunds Universitets hemsida.

Vi är tacksamma för att du vill medverka i vår undersökning. Om du har några frågor kan du kontakta oss via mejl; [el8115lu-s@student.lu.se](mailto:el8115lu-s@student.lu.se) eller [th1624kl-s@student.lu.se](mailto:th1624kl-s@student.lu.se). Om du önskar att komma i kontakt med vår handledare kan du mejla Anna Angelin på [anna.angelin@soch.lu.se](mailto:anna.angelin@soch.lu.se).

Med vänliga hälsningar  
Elin Lund och Therese Klauser

# Bilaga 2

## Intervjuguide

### Samverkan

- Vad innebär samverkan för dig?
- Hur ser man på samverkan i er organisation?
- Hur upplever du att samverkan mellan enheterna fungerar? Vänligen beskriv. *Vill du ge exempel på en situation då samverkan fungerat bra respektive dåligt inom er organisation?*
- Vilka faktorer är centrala för att skapa och bibehålla god samverkan i en organisation?
- *Vilka faktorer anser du förhindrar möjligheten till samverkan i er organisation?*
- *Vilka faktorer anser du möjliggör samverkan i er organisation?*

### Helhetssyn

- Talar man om helhetssyn i er organisation? Om man gör det, på vilket sätt?
- Anser du att samverkan har betydelse för möjligheten att skapa helhetssyn kring klienten?
- Upplever du att det finns förutsättning i din organisation att skapa helhetssyn kring klienters levnadsförhållande? Om inte, vad skulle du behöva för att kunna arbeta på det viset?

### Organisationsstruktur

- Talar man om hur om organisationens struktur påverkar ert arbete med klienter? På vilket sätt? Beskriv!
- Med utgångspunkt i att er förvaltning är uppdelad i separerade enheter, vilka för och nackdelar ser du med detta?

### Kommunikation

- Hur upplever du att kommunikationen mellan enheterna fungerar?
- Finns det behov av att ta kontakt med socialarbetare från de andra enheterna?
- I vilken typ av ärenden upplever du att du är behov av att ta kontakt?
- Har ni någon avsatt tid då ni träffar socialarbetare från andra enheter för att diskutera ärenden?
- Finns det riktlinjer och rutiner i er organisation för hur samverkan ska utföras?
- Händer det att ni tar egna initiativ till spontana möten mellan enheterna? Vill du ge ett exempel på detta? Om det gör det, på vilket sätt tar sig dessa möten uttryck?
- Händer det att det uppstår missförstånd mellan enheterna? Vill du ge ett exempel?
- Upplever du att man "talar olika språk" mellan enheterna? Vill du ge ett exempel?

### Styrning

- Vilka arbetsuppgifter har du?
- Är din arbetsbeskrivning tydligt avgränsad och definierad? Beskriv!
- Hur skiljer sig dina arbetsuppgifter till skillnad från de andra som arbetar inom din enhet?

- Hur skiljer sig dina arbetsuppgifter till skillnad från de socialarbetare som är verksamma i andra enheter?
- Händer det att det skapas konflikter utifrån att arbetsbeskrivningen inte är tillräckligt tydlig? Både inom er enhet och mellan enheterna? Förklara!

#### **Avslutande frågor**

- Hur länge har du arbetat som socialarbetare?
- Hur länge har du arbetat inom organisationen?
- Vad har du för utbildning?

#### **Följdfrågor**

- Kan du utveckla?
- Berätta mer?
- Vill du ge något exempel?
- Hur menar du nu?

# Bilaga 3

## Informerat samtycke

Skriftligt, informerat samtycke till intervjustudien: Hur socialarbetare inom individ-och familjeomsorgen upplever att samverkan fungerar, med avseende på möjligheten att skapa helhetssyn kring klientens levnadsförhållanden.

Nedan ger du samtycke till att delta i en intervjustudie som ingår i en Kandidatuppsats.

- Jag har fått information om studiens syfte.
- Jag har fått information om hur intervjun kommer att gå till.
- Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag kan avsluta min medverkan när jag vill utan att ange orsak.
- Jag har fått information om vem som ansvarar för studien.
- Jag ger mitt medgivande till Elin och Therese att dokumentera, bearbeta och använda den information som jag delger under intervjuerna.
- Jag har blivit informerad om att materialet från intervjun kommer att hanteras konfidentiellt och anonymt.

Underskrift

Ort och datum

Namnförtydligande

Forskarens underskrift

Ort och datum

Namnförtydligande