



LUNDS
UNIVERSITET

Se hela mig och mitt liv!

En hermeneutisk undersökning om den enskilde servicemottagarens syn på upplevelsen av
skam och stigmatisering

Anna Forslund

Kandidat/magister/masteruppsats (SOPA 63)

Aktuell termin (HT 2021)

Handledare: Lars Ohlsson

Examinator: Lars Harrysson

Abstract

Author: Anna Forslund

Title: See my whole life and my life – A hermeneutic study of the individual service recipient`s view of the experience of shame and stigma.

Supervisor: Lars Ohlsson

Assessor: Lars Harrysson

There is today a growing interest in psychological research to see how the feeling of shame affects individuals who are in a vulnerable situation in our welfare society. In an attempt to shed light on how the individual servicerecipient experiences the treatment from government officials, a qualitative approach was adopted in this study. Using a hermeneutic approach, seven semi-structured interviews were conducted with service recipients who for more than six months have had an input from two different municipal organizations in financial assistance and substance abuse care.

The study showed results that it is important as an authority how we use the room for maneuver that we have been allocated in different organizations. This is to help lower the feeling of shame that can lead to stigma and exclusion. The informants interviewed emphasized the importance of wanting to be seen as a whole person and not divided into different categories depending on whether they have financial assistance or have substance abuse.

Keywords: Organizational theory, systems theory, networks, networking, collaboration, coordination, systems, communication, financial assistance, substance abuse, shame, stigma.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering	4
1.2 Avgränsningar	6
1.3 Syfte och frågeställningar.....	6
2. Metod	8
2.1 Metodologiska överväganden.....	8
2.1.1 <i>Hermeneutiskt förhållningssätt</i>	8
2.2 Urval.....	11
2.3 Genomförande av transkribering.....	12
2.4 Studiens tillförlitlighet.....	13
2.5 Etiska övervägande.....	15
2.6 Genomförande av litteratursökning.....	16
3. Kunskapsläge och tidigare forskning	17
3.1 Servicemottagarens känsla av skam.....	17
4. Teoretisk begreppsram	19
4.1 Stigma.....	19
4.2 Skam.....	20
5. Resultat	22
5.1 Andras fördomar och dess påverkan.....	22
5.2 Vikten av bemötandet.....	24
5.3 Se hela mig och mitt liv.....	25
5.4 Aspekter på framtiden.....	27
6. Analys	29
6.1 Sammanfattande slutsatser.....	30
7. Diskussion	31
7.1 Metoddiskussion.....	31
7.2 Slutdiskussion.....	32
Referenslista.....	34
Bilaga 1.....	36
Bilaga 2.....	37
Bilaga 3.....	38

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Becker beskriver i *Utanför-Avvikandets sociologi* (2006) hur vi alla ingår i olika sociala grupperingar där det finns ledande värderingar och normer som skapas i gemenskapen. Dessa regler som skapas ur dessa förväntas alla individer att följa trots att det inte alltid är lagstadgade regler. Det är sociala regler som beskriver hur vi ska agera och bete oss i olika situationer när vi interagerar med andra. Problematiken uppstår när individer som inte klarar av att uppnå de krav som majoritetssamhället har skapat och ses då ofta som att de har ett oacceptabelt avvikande beteende. Som blivande socionomer och myndighetsutövare är det av vikt att förstå vilken kontext vi befinner oss i för att kunna skapa en förståelse för den servicemottagare vi ska bemöta.

Av tradition så bedrivs det sociala arbetet framför allt av det som bedrivs som den offentliga sektorns socialtjänst. Socialtjänsten ska främja individers jämlikhet, trygghet och deltagande i den kommun de befinner sig i. Det är deras hemvistkommun som har det yttersta ansvaret att främja att varje enskild individ som är bosatt i deras kommun får det som denna är berättigad till, vilket innebär att de ska verka för att hjälpa och ge stöd till varje enskild servicemottagare som är i behov av en insats. Detta ska utgå utifrån att den enskilde servicemottagaren är i behov av hjälp och stödinsatser i sin utsatta samhällssituation utifrån en eller flera interna/externa organisationer. Socialnämnden ska enligt lag utföra dessa insatser i samverkan med andra organisationer (Socialtjänstlagen SFS 2001, s.453). Som myndighetsutövare är det viktigt att fundera över hur vi använder det handlingsutrymme som vi har tilldelats av de övergripande politiska målen som existerar i servicemottagarens befintliga kommun. Detta i vår svenska kontext men som jag anser går att jämföra med (Mintzberg 1993) och från den kanadensiska kulturen. Detta innebär att myndighetsutövaren agerar som en kanal mellan servicemottagaren och det politiska kommunala styret som existerar i den kontext individen befinner sig i enligt Michael Lipsky (2010). Lipsky verkar med sin forskning i Usa och Mintzberg i Kanada, men jag anser att deras forskning går att applicera i en svensk kontext. För det som dessa forskare beskriver är hur helhetssynen på det specifika sociala problemet präglar synen på arbetet och organisationen av det sociala arbetet i den nation eller ännu mer från kommunal kontext som min studie vill belysa.

Vi utgår i Sverige från vår socialtjänstlag som är en ramlag. Lipsky (2010) har inte denna svenska ramlag i sin kontext men benämner att myndighetsutövaren får sitt erkännande genom det handlingsutrymme som denne har i sitt sociala arbete i den kontext de befinner sig i. Dock inte som tidigare nämnts i en svensk kontext som jag anser går att applicera och jämföra. Denna lag som gav ett erkännande av handlingsutrymmet tog laga kraft år 1982. Syftet var att lagen skulle lokalanpassas i motsats till historiskt för de tidigare lagar som existerat som var mer detaljstyrda. Den nystiftade lagen ville alltså syfta till ett mer individanpassat handlande (Pettersson 2014, s. 21).

Under min praktikperiod på Ekonomiskt bistånd uppmärksammade jag hur stor makt man har i sitt handlingsutrymme man har som myndighetsutövare, och hur viktigt det är att reflektera över hur vi använder oss av denna i vårt sociala arbete. Vi diskuterade mycket vikten av samverkan med andra externa och interna organisationer för att se hela individen i dess sociala sammanhang. Detta med målsättningen att ha servicemottagarens välbefinnande i centrum för den enskildes skull (jmf Johansson et al. 2015). En annan iakttagelse jag gjorde var hur utsatt den grupp var som hade en missbruksproblematik och behövde ansöka om ekonomiskt bistånd. Med anledning av detta sökte jag litteratur över att servicemottagare som hade en insats från dessa organisationer upplevde att det fanns en oförståelse för dem som individ vilket ledde till stresspåslag. De beskrev upplevelsen över att inte sova natten innan ett möte med ekonomiskt bistånd i rädslan över att få ett avslag den månaden. De upplevde sig som att de bar ansvaret för kommunikationen mellan olika myndighetsutövare för att få en förståelse från myndighetsutövarna. När jag läste artikeln *Faces of Shame: Implications for Self-Esteem, Emotion, Regulation, Aggression, and Well-Being* såg jag en kunskapslucka som jag ville undersöka. Hur upplever den enskilde servicemottagaren bemötandet från myndighetsutövare, och hur påverkar det deras välbefinnande. De uppmärksammar det ökande intresset inom psykologisk forskning av skamupplevelser och hur det påverkar den enskilde servicemottagaren. De beskriver hur skam ofta definieras som en negativ känsla som sänker självförtroendet för individen. Känslan av skam utlöses ofta av de sociala händelseförlopp vi utsätts för (Patricia Velotti, Carlo Garofalo, Frederica Bottazzi & Vincenzo Caretti, 2017). Med bakgrund av detta ville jag undersöka hur den enskilda servicemottagaren upplevde att deras känsla av skam påverkar dem i mötet med myndighetsutövare. När det gäller den servicemottagare som har ett substansmissbruk så ses de ofta som att de har misslyckats som samhällsmedborgare av de ledande normerna i vårt samhälle. Howard Becker (2006) beskriver detta som att det är de sociala grupperingar som

existerar i den kontext vi befinner oss i som skapar sociala regler som dessa individer anses bryta och/eller ej uppnå. Erving Goffman (2003) diskuterar i samma linje då han beskriver att det är varje grupp i vårt samhälle som skapar en definition av vad som är normalt, och genom att som missbrukare inte följa dessa regler anses individen som missanpassad och annorlunda. Detta leder till ett utanförskap och en stigmatisering för den enskilde.

1.2 Avgränsningar

Denna studie är avgränsad till en kommun som är medelstor med ca 30,000 invånare. Servicemottagarna innehar eller har haft en insats från de två olika kommunala organisationerna i mer än sex månader. Dessa informanternas kunskapsbas är den som är av största vikt i denna studie, men kompletteras av kunskapen från de myndighetsutövare som arbetar i de båda organisationerna. Valet har varit att göra en avgränsning i min studie, vilket är att det valts ut att undersöka samverkan och samordnade insatser mellan två olika organisatoriska verksamheter i en kommun. Samverkan görs ofta mellan flera interna och externa organisationer, men för att studien skulle kunna bli genomförbar har jag valt att undersöka samverkan mellan ekonomiskt bistånd och den kommunala behandlingen inom IFO-vuxen inom området substansmissbruk. Anledningen till denna avgränsning är för att jag vill kunna jämföra den data som inkommer från intervjuerna tydligare. Jag har även valt att avgränsa mig till att få den individuella upplevelsen från den individuella servicemottagarens syn på samverkan och samordning som mitt fokusområde.

Jag har valt att stödja dessa intervjuer som tidigare nämnts genom att belysa hur myndighetsutövare ser på samverkan och samordnade insatser med servicemottagarens individuella liv för att bredda informationsinsamlingen. Jag hade kunnat bredda min studie mer genom att se hur chefsledet och det politiska styret i kommunen ser på hur samverkan och samordnade insatser fungerar i dessa två verksamheter. Detta då deras syn på undersökningsområdet också är av vikt om det ska kunna ske till en förändring i processarbetet.

1.3 Syfte och Frågeställningar

Denna undersökning syftar till att öka förståelsen för hur samverkan mellan myndigheter förhåller sig till servicemottagares känslor av skam och stigma.

Undersökningen är kvalitativ och bygger på intervjuer med servicemottagare och verksamheter inom ekonomiskt bistånd och missbruksvård.

- Hur upplever den enskilde servicemottagaren det bemötande de får via en samverkande insats mellan två myndigheter?
- Hur bemöter tjänstemännen den enskilde servicemottagaren?
- Sammantaget, på vilka sätt bidrar samverkansformerna till servicemottagares känslor av skam och stigma?

2. Metod

I följande avsnitt presenteras val av metod och vilket tillvägagångssätt som funnits under studiens gång. Detta för att påvisa vilka grunder som framkommit till det resultat och slutsatser som dragits i denna kvalitativa studie.

2.1 Metodologiska överväganden

Jag har valt att utföra denna undersökning genom en kvalitativ metod. Detta då jag vill undersöka hur samverkan mellan myndigheter förhåller sig till servicemottagares känslor av skam och stigma. Detta med anledning av att jag vill undersöka mer på djupet genom att få den enskilde servicemottagarens upplevelse av hur samverkansprocessen påverkar dem som individ. Detta då jag utgått från Bryman (2018, s. 455) att jag genom en kunskapsteoretisk ståndpunkt med en kvalitativ metod kan förstå servicemottagarens individuella upplevelse av hur de ser på hur deras upplevelse är av den verklighet som ämnas undersöka. Detta har utförts genom valet att inta det induktiva tillvägagångssättet genom att jag har försökt låta den empiri som framkommit styra vilka begrepp som är relevanta, och därigenom vilka slutsatser som kan dras av empirin.

Jag har valt semistrukturerad intervju med servicemottagare som min valda empiri. Under studiens gång valde jag att komplettera med en gruppintervju med myndighetsutövare från båda organisationerna för att uppnå ett större djup i denna kvalitativa ansats.

2.1.1 Hermeneutiskt förhållningssätt

Under studiens gång har det hermeneutiska förhållningssättet intagits med målet att införskaffa en kunskapsförståelse mer på djupet om hur och varför något sker. Det har även gjorts med en ansats om hur det kan påverka den individuella servicemottagaren, i just det specifika sammanhang som denne befinner sig i. Även vilken påverkan de professionella aktörerna och den individuella servicemottagarens omgivning har haft och har i dag framkom under processens gång. Under processens gång har sju servicemottagare intervjuats som innehar en erfarenhet och kunskap om hur det är att vara beroende av olika professionella aktörer och dessas samverkan. Detta med målet att se hur de ser på myndighetsutövarnas kapacitet i samverkan med fokus på den individuella servicemottagarens upplevelse, och myndighetsutövarnas förståelse för skuld och skamkänslor hos den enskilde servicemottagaren.

Jörgen Dimenäs beskriver i boken *Lära till Lärare* (2007) hur viktigt det är att den som utför studien införskaffar sig en förförståelse inom det specifika forskningsområde som studien vill undersöka. Detta med innebörden att kunna utföra denna specifika studie med en så bra som möjligt konkret förståelse för vad som bör undersökas. Monica Dalen beskriver i sin bok *Intervju som metod* (2015) även vikten av hur man på ett medvetet plan införskaffar sig en förförståelse att studien under processens gång ska ha som mål att kunna bidra till en så bra förståelse som möjligt till varje enskild servicemottagare som innehar kunskapen och vill förmedla den.

Författaren lyfter även vikten av att den som utför studien har detta i vetskap i kombination med vikten av att de som väljs som informanter ska ha en så gedigen kunskapsbas som är möjligt i det specifika ämnesval som vill studeras. Med detta som bakgrund undersöktes under processens gång genom förförståelse för forskningen för att inta en så stor förståelse för de sju informanterna som var möjligt. Detta gjordes samtidigt under processens gång som individer tillfrågades som hade och har en insats från de två olika organisationerna inom den verksamma kommun som dess befinner sig i. Därför lades brev ut i båda väntrummen för att nå så många som möjligt i denna socialt utsatta grupp. Detta gjordes med insikten av att jag inte kunde fråga dem personligen fysiskt. Detta då jag inte ville påverka deras vilja att delta genom en direkt förfrågan.

Frågeställningen som funnits under hela studiens gång var och är fortfarande att finna servicemottagare som besatt en kunskap i den problemformulering och frågeställning som fanns. Så forskningsfrågan som la grund till denna studie var om det fanns individer som besatt denna kunskap: om ifall det finns en vikt i en fungerande samverkan även mellan olika kommunala aktörer i ett mindre sammanhang än vad en SIP (samordnad individuell plan) har. Utöver detta var undran om det fanns individer som har denna kunskapsbas och ville delta i den semistrukturerade intervjun som denna studie innehar (se bilaga 1). Utöver detta fördes en loggbok under processens gång enligt Dalens och Dimenäs råd. Detta med målet att öka min medvetenhet med att kunna förvalta den kunskap som informanterna delgav.

Boken *Tolkning, förståelse, vetande: hermeneutik i teori och praktik* beskriver Ödman den hermeneutiska tolkningsprocessen. Författaren beskriver att bara den som intervjuar kan förstå delarna i tolkningsprocessen i förhållande till helheten som beskrivs av

servicemottagarna och vice versa. Därigenom beskriver han i likhet med de övriga två skribenterna hur viktigt det är att kunna se arbetets process i olika delar för att öka sin förförståelse med målbilden att förstå den insamlade empirin bättre. Därigenom kan den som intervjuar öka sin förståelse och förvalta den information som informanterna delger. Detta genom frågeställningen som studien har och som jag vill finna svar på i studien. Detta har gjorts i enlighet med Ödmans beskrivning att tolkningen av materialet från informanterna tolkats i enlighet med den kunskap som kontinuerligt har inhämtats från forskare som innehar kunskap som är i linje med den kunskap som informanterna delgivit. Detta då jag ville förstå den individuella servicemottagaren, som delat med sig så personlig information och kunskap om hela sig själv och sitt liv på ett så öppet vis. Genom detta har jag under processens gång fått en större kunskap och förståelse för hur mycket vi påverkas av den miljö och gruppindelningar vi befinner oss i under olika delar av vårt liv, och framförallt hur känslan av skuld och skam kan påverka en individ. Detta var under studiens gång en viktig process för att jag i enlighet med Ödmans kunskap om hur viktigt det är att öka sin förståelse för andra individer som befinner sig i vår omgivning. Genom denna medvetna tolkningsprocess finns det dock en risk att jag som intervjuar misstolkar det material som servicemottagarna delgivit mig. Jag kan inte heller som intervjuare bortse från min påverkan av studiens resultat beskriver Ödman (2007, ss. 48–49).

Denna lärdom under processens gång är att med det hermeneutiska förhållningssättet är det av vikt att våga låta intervjuerna på största möjliga vis ledas av de individer som delar med sig av sin kunskap. Detta har gjorts med de öppna övergripande bredare frågorna (se bilaga 1). I intervjumallen fanns underfrågor som stöd för mig som intervjuare. Under studiens gång insåg jag dock genom kunskapen från Haynes och Ödman att dessa underfrågor inte var användbara på det vis som jag i processens början antog. Det krävdes under processens gång denna förståelse succesivt för att jag skulle våga förlita mig på att låda informanterna leda intervjun och bortse från min rädsla att inte finna gemensamma teman. Detta skedde mellan de olika sju intervjuerna och under transkriberings processen. Insikten i att det i min tolkningsprocess kontinuerligt behövdes införskaffas ny kunskap. Detta med anledning av att den nya kunskapen behövdes införskaffas då innebörden ställdes i förhållande till min teoretiska begreppsram, erfarenheter och kunskaper. Ödman (2007) beskrev vikten av denna process för att jag skulle kunna tolka och förstå det som förmedlades. Jag insåg också att detta teoretiska förhållningssätt förändrades under hela tolkningsprocessen under studiens gång och det ändrade kontinuerligt uppsatsens syfte och frågeställningar.

2.2 Urval

I denna studie har avgränsningen gjorts att servicemottagarna som intervjuas ska vid intervjutillfället ha ett bistånd på socialförvaltningen för ett substansmissbruk och inneha ekonomiskt bistånd. De ska ha haft dessa två insatser samtidigt i minst sex månader sammanhängande. Denna avgränsning är gjord med anledning av att servicemottagarna med sin unika position ska kunna berätta utifrån sin synvinkel då de har kontakt med socialarbetare inom båda organisationerna ekonomiskt bistånd och missbruk. De kan se på samverkan utifrån den enskildes synvinkel, och vilken påverkan det har på denne som individ. De kan även har det visat sig under studiens gång ha en position där de kan göra jämförelser utifrån ett perspektiv där maktbalansen kan bli ojämn hos den som är hjälpsökande inom kommunens organisationer. De kan göra jämförelser hur det är att tillhöra en grupp i den kommun där de tillhör till att stå utanför i vissa av deras enskilda tidigare grupperingar, och vad detta gör med en som individ enligt deras upplevelser av sin verklighet.

De sju servicemottagarna har olika erfarenheter och olika perspektiv med anledning av de är olika individer, men det de har gemensamt är att de på olika vis har en erfarenhet från två olika perspektiv. Detta med anledning av att de tidigare inte har haft ekonomiskt bistånd och bistånd för sitt substansmissbruk. De kan enligt min åsikt på ett unikt vis ge sin bild på hur det är att ha olika kontakter från professionella aktörer och om det är viktigt för dem som individ att det finns en fungerande samverkan mellan dessa och inte. De kan även göra en jämförelse i hur omgivningens reaktioner påverkar dem och om de märker av att olika professionella bemöter dem utifrån de ledande normer som verkar i den kommun där de är hjälpsökande och befinner sig. Detta i jämförelse med innan de behövde be om stöd för att ha en fungerande vardag.

Valet om ålder och kön kommer inte att nämnas då detta inte anses ha någon inverkan specifikt i denna studie. Valet att inte göra detta är även för att det inte ska kunna gå att härleda vilka individer som har blivit intervjuade i en mellanstor kommun i södra Sverige.

I studiens process efter sökning av informanter som tidigare nämnts så tillfrågades individer via ett informationsbrev som låg i receptionerna. Varav sju ville medverka i studien. Dessa individer kontaktade mig via mejl eller telefon och ville medverka i studien. De fick svar genom ett telefonsamtal där intervjutillfälle bokades in. De fick i närliggande tid ett brev skickat via mejl där förtydligande gjordes om ämnet och att de när som helst kunde avbryta

sin medverkan i studien. De fick välja var de ville att intervjun skulle utföras. Dessa sju informanter valdes alla ut då de mellan 8 månader till cirka 4 år har haft en insats från ekonomiskt bistånd och för sitt substansmissbruk under samma tidsperiod.

I uppsatsens resultatdel så har samtliga namn och kön fingerats för att det som tidigare nämnts ej ska kunna gå att härleda till den specifika individen som är i behov av stöd. De benämns i denna studie som Jonas, Lucian, Ellen, Johanna, Matilda, Adnan och Madelen. De kommer i denna uppsats att benämnas som informanter och inte servicemottagare. Detta med anledning av att det är de som förmedlar den kunskap som förmedlas i denna studie och i resultatdelen i uppsatsen. Detta då det är informanterna som innehar den övergripande kunskapen och delgett det material som är grunden i denna utförda studie. Kompletteringen under studiens gång från de som arbetar i de två utvalda organisationerna kommer benämnas som myndighetsutövare övergripande. Detta med anledning av att det är informanternas empiri som är av största vikt i denna uppsats. Det är deras bild av hur de anser att de blir förstådda och bemötta som individuella kommuninvånare som är av vikt att belysa.

2.3 Genomförande av transkribering och analys

Jag har använt mig av inspelningarna från intervjuerna som jag sedan manuellt har transkriberat. Analysen påbörjades i denna process genom att jag förde anteckningar i marginalen. Detta med anledning av att forskning visar att detta kan anses vara fördelaktigt att bekanta sig med materialet redan i ett tidigt stadie (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s.49ff.). I bearbetningen av transkriberingsprocessen så har hela intervjuerna transkriberas. Detta för att sedan kunna avgöra vilka gemensamma teman som är av vikt för informanterna. Redan tidigt så sorterade jag materialet under läsnings processen genom att jag skrev ner i en dagbok vilka tankar och diskussioner jag förde över materialets innehåll. Detta med anledning av att jag ville finna gemensamma teman mellan informanternas producerade data (Rennstam & Wästerfors 2015, s.222ff.). Under kodningsprocessen försökte jag inneha en kritisk syn, samtidigt som jag fick dela upp kodningsprocessen i kortare tidsintervall. Detta för att medvetet ej gå in i analysprocessen för tidigt (Bryman 2018, s.700f.). Jag har haft som målsättning att jag vill arbeta aktivt med att se på den insamlade empirin med så öppet synsätt som är möjligt. Det är oundvikligt i denna process att vi inte utgår från den begreppsram som vi får efter vilken utbildning vi går. Detta innebär att jag har den begreppsram som jag har införskaffat mig genom den som jag fått kunskap om inom min samhällsvetenskapliga utbildning, i samspel med de teorier som jag hade i åtanke i processens uppstartsfas på

materialet med så öppen blick som är möjligt. De koder vi hittat relaterar till våra forskningsfrågor och har framkommit någorlunda repetitivt, vilket har stimulerat vår uppmärksamhet (Bryman 2018, s.705).

Efter själva sorteringsprocessen som skedde efter den kodning som jag gjorde har jag försökt sammanfatta detta insamlade datamaterialet till det som jag ansåg var av vikt av hela materialet. Därefter har jag i analysprocessen försökt problematisera det som jag ansåg var viktigt för informanterna och myndighetsutövarna. I resultatdelen har jag medvetet valt att låta vissa citat stå så som de blivit sagda, samtidigt som jag har formulerat och sammanställt vissa delar av det insamlade datamaterialet. Detta med anledning av att jag har velat visa respekt inför värdet av det material som är insamlat. Detta med anledning av att jag vill påvisa och återspegla den information som informanterna har delat med sig (Rennstam & Wästerfors 2015, s.228f.).

När detta skede var utfört ville jag skapa en ordning och finna relevanta teman i det material som valts ut, för att kunna gå vidare i processen till skedet för argumentation. I detta skede har jag även försökt bidra med relevanta tolkningar av de utvalda områdena i min analys och vidare i min diskussion i uppsatsen (Rennstam & Wästerfors 2015, s.231ff.). I analysprocessen har jag använt mig av mina utvalda teorier, som har framkommit under processens gång. Det är teorierna som varit behjälpliga i att jag kunnat tolka och kunna ha en förståelse för materialet som insamlats, för att sedermera kunna utföra den önskade analysen (Bryman 2018, s.702; Rennstam & Wästerfors 2015, s.234).

2.4 Studiens tillförlitlighet

Då denna uppsats har en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer har fokus lagts på begreppen pålitlighet, trovärdighet och överförbarhet för att kunna säkerställa kvalitén på studien. Detta med en ansats att ge en tillgänglig och fullständig beskrivning i forskningsprocessen genom sträva efter en transparens i alla faser av studien. Genom transparens ökar pålitligheten vilket är av vikt så forskningsvärlden ska kunna bedöma och granska vilken kvalitet denna studie har. Detta med syfte att den som läser kritiskt ska kunna bedöma mina analyser och resonemang i studien (Bryman 2011, s.355; Svensson & Ahrne 2015, s.25).

Processen av studien har försökt förtydligas genom valet av metod och de resonemang som görs under problemformuleringen i uppsatsen. Däremot har det inte kompletterats med andra metoder i denna studie genom triangulering, vilket hade kunnat öka trovärdigheten i studien genom att kombinera med exempelvis enkäter. Detta hade kunnat ge en större trovärdighet av studien om denna data hade visat ett likvärdigt resultat som intervjuerna (Bryman 2011, s.354f.; Svensson & Ahrne 2015, s.24ff.) Detta har inte utförts på grund av tidsbristen i denna studie, men även med anledning av att frågeställningarna i denna studie har som syfte att undersöka hur de individuella informanterna upplever att samverkan mellan de olika professionella socialarbetarna samarbetar och samverkar. Det är av vikt i denna studie att informanternas individuella upplevelse i den miljö de befinner sig ska belysas och inte att fokus ska bli i jämförelse med annan data. Detta då informanternas kunskap och upplevelse av den befintliga situationen har ett värde att undersöka och belysa i den kontext som de individuellt befinner sig i. Studien hade genom respondentvalidering kunnat låta de socialarbetare som arbetar i denna kontext få ta del av den data som samlats in. Detta hade kunnat möjliggöra att socialarbetarna hade kunnat bekräfta värdet av den data som informanterna producerat vilket hade kunnat öka trovärdigheten av denna studie. Bedömningen gjordes att utifrån den tidsaspekt som tidigare nämnts fanns inte utrymme till detta. Det har i stället i studien lagts vikt på att kunna återkoppla till informanterna om den data som använts och möjligheten till att ställa följdfrågor för att säkerställa den data som framkommit. Detta gemensamt med att fokus har lagts på noggrann transkribering och att finna gemensamma teman som de sju informanterna så ödmjukt delat med sig av. Syftet med detta förhållningssätt har varit att försöka ge en så rättvis bild av de upplevelser som informanterna delat med sig av.

Denna studie har försökt uppnå en överförbarhet genom en teoretisk generalisering på grund av att den varit begränsad till en kommun och dess två olika organisationer och tillsammans med den litteratursökning som gjorts för att uppnå större förståelse (Svensson & Ahrne 2015, s.27). Detta har utförts genom att den data som intervjuerna gett har försökts kopplas till de valda teorier som framkommit under processens gång och som ska kunna bekräfta den analys som gjorts i studien. Detta med förhoppningen att denna studies resultat ska vara överförbara och relevanta till andra kommuner som vill öka sitt samarbete och samverkan mellan olika organisationer inom socialtjänsten.

2.5 Etiska överväganden

Reflektion har gjorts kontinuerligt angående etiska aspekter med målsättningen att ingen av informanterna skulle utsättas för några risker. Detta med anledning av att de är i en utsatt position och står i ett beroendeförhållande till de professionella myndighetsutövarna. Ett brev skrevs och låg i de båda receptionerna på de båda organisationerna (se bilaga 1). I detta informationsbrev stod om vilket syfte denna studie har och vilket urval som gjorts.

Information fanns även om att intervjuerna skulle utföras under december månad och att informanterna fick välja var de skulle utföras. Detta med anledning av att de skulle vara så trygga som möjligt i den miljö som de känner trygghet i. Information om att de som vill delta i denna studie under hela processens gång har rätt att avbryta sitt deltagande.

De sju respondenter som tackade ja till intervju var inom ramen i mitt urval : att de skulle ha haft en insats i minst sex månader från varje organisation. De fick ytterligare information (se bilaga 2) via mejl med mer utförlig information om syftet med studien, att inspelning kommer göras och ytterligare information om att de innehar rätten att avbryta sin medverkan närsomhelst under studiens gång. Informanterna fick även information om att all insamlade data kommer anonymiseras och hanteras konfidentiellt. Då denna studie är av känslig art informerades informanterna en tredje gång via telefon när intervjuerna bokades in att de har rätten att avbryta sitt deltagande när de vill. Detta för att säkerställa att informationskravet skulle uppfyllas genom en tydlighet i all kontakt. Detta då informationskravet är av stor vikt på grund av att informanterna befinner sig i en utsatt position, och det är av vikt då att informanterna är väl medvetna om vad det är för studie och dess syfte som de godkänt att medverka i (Bryman 2011, s.131). Genom förtydligande om att deltagandet är frivilligt har även samtyckeskravet inom de etiska principerna uppnåtts. Förtydligande gjordes muntligt innan intervjuerna startade med information även om att inspelning kommer göras (Bryman 2011, s.132). Risken för indirekt tvång såg jag som obefintlig till myndighetsutövarna, men av största vikt gentemot informanterna som står i en beroende situation. Information gavs om att frågeställningarna var riktade mot de professionella och att de ville utvecklas i sitt arbete att varje medborgare ska stå i fokus i deras kommun. Även maktrelation mellan mig och deltagarna diskuterades och förtydligande gjordes om att allt material var konfidentiellt. Information gavs även om att det var jag som var beroende av deras deltagande och att det är de som innehar den faktiska kunskapen om hur de anser att något fungerar eller inte (ibid). Vad gäller nyttjandekravet så uppnåddes det

i studien genom att information gavs skriftligt och muntligt att det datamaterial som samlats in bara får användas i denna studie, och att materialet inte ska kunna gå att härleda till informanterna genom att allt anonymiseras (ibid).

2.6 Genomförande av litteratursökning

Sökningsprocessen efter tidigare relevant forskning till mitt syfte och frågeställningar började sökas på Google scholar. Därefter söktes på lubsearch efter relevanta artiklar och doktorsavhandlingar. Jag använde mig även av de uppsatser jag fann i Google scholar, där jag fann intressanta artiklar i deras litteraturhänvisningar.

sökord som jag främst har använt mig av är: samverkan, samordnade insatser, nätverkande, ekonomiskt bistånd, substansmissbruk, och senare under studiens gång tillkom sökorden skam och stigma. Genom mitt lärosäte och studenter har jag fått tips om litteratur som har relevans för mitt arbete. Jag har även genom inläsning av litteratur som rör mitt undersökningsämne genom att se deras referenser fått inspiration att söka mig vidare till källor av relevans.

3. Kunskapsläge och tidigare forskning

I detta följande avsnitt kommer jag presentera den tidigare forskning som jag anser är av relevans för denna studie. Det finns forskning både internationellt och nationellt som visar på att det är av vikt att som myndighetsutövare öka förståelsen för hur servicemottagaren upplever processen i samverkan mellan olika professionella aktörer, och vad detta gör med individen. Efter att jag har gått igenom dessa studier har jag gjort bedömningen att de har relevans för förståelsen för samverkan och samordnade insatser inom kommunen påverkar individen. Detta då tidigare forskning visar på att de som får en missbruksproblematik ofta måste ansöka om ekonomiskt bistånd.

3.1 Servicemottagarens känsla av skam

Leila Billquists avhandling *Rummet, mötet och ritualerna* från år 1999 lyfter skambegreppet. Hon följde i sin studie 62 servicemottagare som brukade en tjänst på två olika socialkontor. Hon följde dessa servicemottagares väg i vårt välfärdssystem.

Insamlandet av hennes empiriska material gjordes med observationer i kombination med intervjuer. Billquist beskriver hur vi präglas i samhället av ledande uppfattningar om hur kommuninvånare som innehar ekonomiskt bistånd utnyttjar välfärdssamhällets system. Hennes forskning visade också på att de servicemottagare som har ekonomiskt bistånd ofta skuldbelägger sig själv över att de är i denna utsatta situation. Forskningen visade på att känslor av skam och skuld fanns hos de informanter som hon intervjuat och observerat i sin forskning. Hennes forskning visade dock också på att när de servicemottagare som blev bemötta med respekt ansåg sig sedda och kände att någon lyssnat och förstått deras situation, så minimerades deras känslor av skuld, skam och minskade deras oro (Billquist 1999).

Halleröd beskriver att servicemottagare som innehar bidrag och andra stödinsatser ofta påverkas vilket sänker självbilden om sig själv. De känner skam över att behöva söka sig till socialtjänsten för att få stödinsatser. Forskningen visade också att servicemottagarna upplever att de ingår i en gruppering av att de inte klarar sig själv, och därmed utsätter sig i sårbara situationer. Vilket Halleröd menar på kan härleda till att individen upplever ett utanförskap från majoritetssamhället vilket skapar en känsla av skam (SOU 2007).

Servicemottagare som har en missbruksproblematik liknas ofta vid att deras destruktiva beteende påverkar deras hälsa men även deras sociala relationer. Utöver detta leder

missbruket ofta till att de sedermera får ekonomiska konsekvenser och många behöver ansöka om ekonomiskt bistånd (Ersögütçü & Karakaş 2016, s 587). Problematiken med missbruket påverkar ofta individens sociala interaktioner vilket är av vikt för att kunna upprätthålla relationer och fungera på en arbetsplats. Detta blir en riskfaktor att dessa individer inleds i andra destruktiva beteenden vilket kan leda till ett ännu större utanförskap. Forskning som belyser de psykosociala aspekterna är mer sällsynta än forskning om de biologiska faktorerna (Ersögütçü & Karakaş 2016, s 587). Därför valde forskarna i denna studie att utföra en tvärsnittsstudie där de ville forska om vilka samband det finns mellan självkänslan och missbruket. Deras urval var 249 personer som hade ett missbruk. Resultatet från deras studie tolkas som att desto tidigare individen får en missbruksproblematik desto lägre självkänsla har de (Ersögütçü & Karakaş 2016, ss 590–591).

4. Teoretisk begreppsram

Denna studie utgår inte ifrån eller prövar specifika teorier. Den teoretiska ansatsen är i stället att förklara och belysa begreppen Stigma och skam. Detta med anledning av att det är dessa begrepp som har visat sig ha haft en viktig påverkan för de kommuninvånare som brukar en tjänst inom ekonomistbistånd och den interna missbruksvården i den kommun där forskningen utförts, och de blir därför centrala för studiens insamlade empiri. Med detta ramverk är min avsikt att se hur de som brukar tjänster inom kommunen upplever att de blir bemötta av myndighetsutövarna i de två kommunala organisationerna.

4.1 Stigma

Erwing Goffman lyfter faran med stigmatisering när individen bedöms och bemöts utifrån de egenskaper som av samhället anses som misskrediterande i stället för individens specifika karaktärsdrag. Faran med denna stämplingskultur blir för den enskilda individen att denna anses som ofullständig och oduglig som kommuninvånare. När du som individ tillhör en gruppering som redan har förutbestämda karaktärsdrag, kan detta upplevas som omtumlande och traumatiskt för den enskilda individen. Det innebär också att det försvårar för individen att kunna ignorera eller försvara sig mot den stigmatiseringen som denne utsätts för (Goffman 1972, s. 11ff, s.88).

Känslor av skuld och skam är vanligt förekommande när individer utsätts för stigmatisering. Detta kan leda till känslor av att man är mindre värd än andra. Det ger också majoritetssamhället en maktposition som de bibehåller. Detta kan föranleda till att individen som utsätts för stigmatisering får stå till svars för vad den misskrediterade gruppen anses ha gjort, i stället för vad hen har gjort som individ. Du får alltså gemensamma karaktärsdrag som anses vara misskrediterade (Goffman 1972, s. 102f). Detta kan innebära för individen att hen vill försöka dölja sitt stigma med anledning av sina skuld och skamkänslor. Att dölja att man inte ingår i den grupp man tidigare gjort är dock inte alltid enkelt, då någon i hens närhet kan avslöja hens utsatta situationen. Bara känslan av denna oro av att du ska avslöjas kan leda till känslan av skam utan att individen blivit avslöjad, vilket även detta kan leda till en försämrad självkänsla (Goffman 1972, s. 81). Hur myndighetsutövare förhåller sig till servicemottagaren kan ofta ha stor betydelse för hur de upplever sin livssituation. Bara själva ramverket om ekonomiskt bistånd och missbruksvården är stigmatiserande därigenom. Detta innebär att stigmat alltid existerar oavsett vad myndighetsutövare gör eller inte gör. Dock det som man väljer att göra inom sitt handlingsutrymme som myndighetsutövare kan vara av stor vikt för

den enskilde (jmf Spicker 1984, s. 37). Även frågan om skam lyfter Spicker som en av de störst bidragande faktorerna och leder till konsekvenser för den enskilde servicemottagaren. Detta med anledning av att skamkänslan för med sig andra negativa påverkningar vilket kan leda till en social problematik och risk för utanförskap (Spicker 1984, s. 35).

4.2 Skam

Tomas Scheff beskriver i *Microsociology: discourse, emotion, and social structur* att de sociala banden består av skam och stolthet. Han har medverkat i utvecklingen av emotionssociologin och han beskriver att dessa emotioners syfte är styrande i att signalera om vilka sociala band som styr mellan olika individer. Känslan av skam är den känslan som Scheff beskriver som den dominerande känslan. Detta med anledning av att den fyller fler funktioner än de övriga emotionerna. Den är även grunden för individens medvetande och den moraliska känslan. Våra sociala band kan hotas i denna process med anledning av att känslan av skam sänder signaler om att en moralisk överträdelse har gjorts. Detta är anledningen till som Scheff beskriver att denna emotion anses vara en relationskänsla. Den spelar därför en viktig roll i individens medvetande i vår relation till de andra emotioner som vi har som exempelvis rädsla och kärlek. Detta kan föranleda till att individen kan få skamkänslor i förhållande till sina andra emotioner, vilket kan leda till att dessa slutligen blir helt undertryckta. Detta signalerar om risken för osäkra relationer som hotas att brytas, och bör därför ses som en relationskänsla. Därför spelar känslan av skam en betydande roll för hur vi kan reglera uttrycken och vårt medvetande om våra alla andra emotioner såsom skuld, rädsla, ilska och kärlek. Om vi redan som barn har känt känslan av skam när vår omgivning visat missnöje när vi blivit ledsna eller arga, så håller vi sedan tillbaka den känslan. Detta leder då till att dessa känslor blir undertryckta (Scheff 1990, s.6ff.). Vår känsla av skam är något som sedan uppstår för oss som individ uppstår av rutin i våra tankar. Detta kan uttrycka sig genom exempelvis blyghet och låg självkänsla. Detta är med anledning av enligt Scheff att Skam är något som ofta uppstår på rutin i tankarna och visar sig genom uttryck såsom exempelvis lågsjälvkänsla och blyghet. Detta då skam är ett resultat av en negativ värdering av det egna självet. Självet värderas negativt när individen är tillsammans med föreställda andra eller med fysiskt närvarande personer (Scheff 1990, s. 86).

Det är genom skapandet av våra sociala band som vi knyter an till varandra. Detta innebär att varje gång denna process sker så leder det till att vi antingen skadar, skyddar eller reparerar

våra band. Det är av vikt att förstå hur komplexa och otydliga våra sociala system är i dessa processer. Om professionella aktörer för en dialog med den enskilda individen utan hänsyn till dennes emotioner som skapats sedan födseln, så riskerar vi att skada de befintliga band som denne har ännu mer. Det är även av vikt som professionell aktör att vi ser till att visa hänsyn och respekt inför detta. Det är också av vikt att finna individens trygga sociala band, alltså de som Scheff beskriver som våra differentierade band. Då stödjer vi individen till att kunna beskriva individens sunda balansgång till att stärka sin förmåga till att kunna stärka sin sunda balansgång till att inneha en balans mellan individens egna behov och de nära i dennes omgivning. Utvecklandet av denna balansgång stärker individen till att finna en sundare balansgång till att finna balans till att finna hur mycket närhet och distans individen ska ha till dem i dennes omgivning. Denna balansgång kan leda till att individen ej behöver undertrycka sig själv. Denna förståelse kräver en närhet till individen för att kunna införskaffa sig kunskap om denne, samtidigt som det är viktigt att hålla en distans så att individen blir självständig (Scheff 1990 s. 4f.). Det är genom socialisationsprocessen som individen lär sig hur denne ska interagera med de som hen har i sin omgivning. I *Introduktion till socialpsykologi* beskrivs vikten av förståelsen att de sociala normer som vi har i vår omgivning leder till en samhörighetskänsla och ger individen förutsättningar till en trygghetskänsla (Angelöw & Jonsson 2000 s. 82f.).

5. Resultat

Under studiens process uppstod 4 teman som utformade sig från frågorna i den semistrukturella intervjumallen (se bilaga 1). Dessa teman har under transkriberingsprocessen skapats och letts av informanterna som brukar tjänster kommunalt utifrån de övergripande frågor som fanns i intervjumallen. De teman som uppstod i processen är: *Andras fördomar och dess påverkan*, *Vikten av bemötandet*, *Se hela mig och mitt liv*, *Aspekter på framtiden*, och är i denna studie de rubriker som används i resultatdelen. Som tidigare nämnts så utfördes en kompletterande gruppintervju med myndighetsutövare inom de båda kommunala organisationerna.

5.1 Andras fördomar och dess påverkan

Informanterna jämförde sin tid innan och efter de var i behov av att ansöka om bistånd och stöd i samhället. En del av informanterna har tidigare varit i kontakt med socialtjänsten som barn och/eller inom BoU (barn och unga). De lyfter även aspekten sedan skoltiden och den utanförskap en del av dem upplevt redan då. Några av informanterna har antingen varit familjehemsplacerade och/eller haft kontakt med BUP (barn och ungdomspsykiatri). Några berättar även om aspekten som förälder och hur de jämför och har tidigare erfarenheter av hur socialsekreterare, myndighetsutövare och andra professionella har bemött dem. De lyfter aspekten av att de fastän att de idag är vuxna så vill de att deras tidigare historia får en större vikt i utredningsprocessen och bemötandet. Både myndighetsutövarna och informanterna lyfter den risk för stigmatisering som Goffman benämner det som. Känslan av skam är också en återkommande aspekt som dyker upp i intervjuerna. Jonas beskriver det som: ”energin gick liksom åt till att tänka på vad alla andra skulle tycka.” Under alla sju intervjuerna framkom på olika vis och vid flertalet tillfällen känslan av utanförskap och ensamhet. De beskrev hur oros känslor och känslan av skam bara dök upp vid olika tillfällen i vardagen. Adnan beskrev ensamheten och utanförskapen som uppstod så plötsligt ”det var som en vattenrutschbana liksom det bara blev värre och värre och jag kastades längre och längre ner i en outhärdlig ensamhet och det gick inte att bromsa och ångra sig.” Samtidigt lyftes vikten av hur viktigt det närmsta nätverket var för dem som hade ett fungerande sådant. Ellen beskrev känslan av att vilja gör sin familj stolt igen ”jag ville ju liksom bara sitta vid en familjemiddag och känna att mina föräldrar och farmor och farfar skulle le och vara stolta. I stället för den medömkan jag idag ser i deras ögon.” Lucian beskrev det som ”vet inte vad jag skulle gjort utan farsan

alltså.... Vet faktiskt inte om jag orkat göra denna resa om han inte alltid hade fångat mig han är min idol utan tvekan han fattar liksom”. En viktig aspekt som kom upp när myndighetsutövarna diskuterade vikten av förbättrad samverkan med individen i centrum var att det är viktigt att kartlägga hela individens vardag. Detta för att dels öka förståelsen som professionell för hur den enskildes liv har sett ut historiskt och i nutid. Men även för att kunna sätta upp mål och rimliga mål för att få individen till att ta en större del i maktfördelningen och styra de professionella. De diskuterade att vi som professionella måste öppna dörrar så att individen kan göra arbetet.

Vikten av den trygghet som de beskrev visade sig också vara skör på många vis. Detta när informanterna upplevde att de inte alltid hade samma förutsättningar som andra familjemedlemmar, arbetskamrater och så vidare. De sju olika informanterna har alla olika bakgrund och är olika individer där olika nätverk är av samma vikt. Johanna beskrev hur skör tryggheten var när man upplever ända sedan barndomen att det inte funnits samma förutsättningar som för jämnåriga:

..... min uppväxt har konstant varit som en berg och dalbana. Det är som att jag fick en annan spelplan än alla andra och jag kan aldrig vinna vilken speltaktik jag än väljer. Så det känns inte lönt att jag spelar spelet längre för ingen kommer någonsin spela på min plan och ge mig en chans att vinna.

Madelen, Jonas och Ellen beskrev också hur skör de upplever att känslan av trygghet har varit och är, och hur de upplever att de inte har haft samma förutsättningar som andra som de har och har haft i sin närhet. När de idag blickar tillbaka så beskriver de att de i långa perioder har varit utlämnade till olika myndighetsutövare och andra professionella aktörer och deras bedömningar av om de passar in i den ram och spelplan som Johanna benämnde det som i hennes metafor. Madelen beskrev sin sorg över att få höra av socialsekreterare ända sedan hon var barn att: ”jag helt enkelt inte hade eller har samma förutsättningar som alla andra i min ålder och att jag ja.... måste landa i detta och ta tag i mitt liv helt enkelt.” De beskriver känslan av hur skör trygghetskänslan är och hur maktlösa de känner sig i att få vara med och bestämma hur deras liv ska se ut. De förklarar även att när någon hjälpt dem att bygga upp en trygghet, och hur fort denna trygghet bara rycks undan om och om igen när förutsättningarna på olika vis har ändrats för dem.

Informanterna beskrev också hur viktigt det är att bli sedd av andra i deras omgivning. De vill bli sedda och hörda för att känslan av utanförskap ska minimeras. De vill inte ingå i de

marginaliserade grupper som de har placerats i. Myndighetsutövarna diskuterade vikten med samverkan och samordnade insatser med syftet att påverka individens identitetsprocess mer positivt. Detta för att kunna förändra känslan av att vara segregerad från de grupper som är ledande i det samhälle de befinner sig i. De har även insett hur påverkade människor i deras omgivning är av de normer som dominerar om att inneha ekonomiskt bistånd och har/haft ett substansmissbruk. De lyfter exempel hur det påverkar när omgivningen yttrar sig i sakfrågor kring att man inte arbetar eller studerar som majoriteten gör. Lucian beskrev att han inte känner ett utanförskap av sin närmsta familj men:

jag mår så dåligt rent ut sagt när jag sitter på möten ja dess SIP:ar som de kallas. Det sitter en massa människor som pratar om sin bit som de känner att de har ansvar för över mitt liv. Samtidigt hoppar det från att jag ska ta ett större ansvar till att de sitter och tjafsar om vem som ska ha ansvaret.....

5.2 Vikten av bemötandet

Informanterna fick frågan om hur de upplever att de blivit/blir bemötta av de socialarbetare som de har/haft kontakt med. De beskriver att de känner en oro och en olustkänsla. Ellen beskrev det ”skammen ligger som en stank i rummet och i stället för att vädra så tar alla på en näsklämma och blundar för det, snacka inte om sedan Corona kom då fick vi längst ner i samhället pesten”. Adnan beskrev hur det känns när: ”andra anser sig ha rätten att tala om för mig hur de anser hur jag ska bete mig och fungera för att få ingå.” Myndighetsutövarna och informanterna diskuterade om de olika handlingsutrymme som de olika organisationerna har. De diskuterade även hur viktigt det är att öka förståelsen för varandras profession. Detta för att motverka att den enskilda individen inte ska känna sig sedd och förstådd.

Känslan över en rädsla är något som alla informanterna beskriver, även om det skiljer sig i hur de upplevt det och hur de reagerar på sin känsla av rädsla. De berättar hur de upplever ett utanförskap och att de inte lyckas förmedla detta till de olika professionella aktörer som finns i deras liv. De beskriver även hur enkelt det är i de utlämnande situationerna att de faller tillbaka i sitt sökande efter en ny identitet där de inte belastar samhället. De förklarar att när någon som besitter en maktposition och kan påverka deras framtid inte bemöter dem som individ utan grupp så låser de sig på olika vis. Madelen beskrev detta med en känsla av att vara transparent. Jonas och Lucian beskrev liknande känslor och hur deras drömmar och mål i livet krossats när olika myndighetsutövare förklarat för dem att de inte innehar rätten till att drömma. Matilda berättade om att ”jag har så länge velat studera på en högskola eller något

sådant. Men jag är så rädd att få höra i ett samtal inför alla att det inte är något för mig”. Denna känsla upprörde informanterna att andra anser sig ha rätten till att bestämma vilka framtidsplaner och framtidsutsikter som är de rätta för missbrukare och när man innehar ekonomiskt bistånd. Informanterna lyfte dock att de märkt av en förbättring vad gäller samordningen av deras insatser. Johanna berättade att ”det är så mycket skönare att inte behöva förklara sig om och om igen.” Informanterna beskrev också att de märkte av att myndighetspersonerna i båda organisationerna visade ett större intresse för dem som individ. Adnan sa ”det är så skönt på de möten som fungerar då känner jag att det är jag som får ta beslut och inte tvärtom.” Myndighetsutövarna berättade att de har arbetat med de övergripande målen som finns i kommunen. Detta för att ha gemensamma nämnare att utgå ifrån. De har också på dessa möten informerat varandra om hur deras organisation ser ut i nutid för att öka förståelsen för varandras professioner, handlingsutrymme och vilka ekonomiska förutsättningar de har i den budget som de ska ha som mål att hålla sig inom. Även myndighetsutövarna beskrev att de genom dessa möten känner att det har genererats till individen. De beskriver det med att det märks på klimatet under mötet att fokus ligger på den enskilde individen.

5.3 Se hela mig och mitt liv

Informanterna beskriver att de vill bli sedda och bemötta som en individ som oroar sig över allt som det påverkar dem och deras nära om de inte lyckas nå upp till de mål som är satta av andra. De beskriver att de bara vill få frågor om hur de tänker och vill. De vill skapa en relation till sina socialsekreterare men de är för rädda över att bli avvisade eller ännu värre att ingen ser när de försöker. Jonas sa ”Kan ni inte bara se hela mig och mitt liv” Ellen sa ”se mig för den jag är och hur hela min vardag ser ut”.

Under de föregående rubrikerna har informanterna beskrivit sin upplevelse av att de befinner sig i ett utanförskap och att de grupperas av de olika professionella aktörerna. De beskriver även upplevelsen av den stigmatisering som de ofrivilligt placeras i av andra som innehar en maktposition. Upplevelsen av att de vill bli sedda och bemötta som hela den individ de är men rädslan över att om de tar första steget så kan de bli utelämnade i en större ensamhet. Denna känsla av ensamhet leder till känslan av skam som de beskriver är obehaglig och finns närvarande konstant. Detta i kombination med att informanterna upplever att samverkan ej alltid är fungerande menar de spär på känslan av utsatthet och att man måste förlita sig på att detta inte påverkar den enskildes bistånd negativt. Madelen beskriver det som att ”jag går från

möte till möte känns det som och måste berätta om och om igen vilka fel och brister jag har”. Adnan beskriver att när han pratar med andra som också har en insats på både ekonomiskt bistånd och vuxenheten så upplever han det som ”det känns som att det är ett lotteri vem man får från socialen. Vissa får godkänt saker som andra inte får och en del behöver inte betala hyra men får ändå bo kvar”. Flertalet av informanterna beskriver att de i det stora hela är nöjda med de insatser som de har och att de märker att de som arbetar bryr sig. Det de är mindre nöjda med är upplevelsen av att trots att de olika aktörerna arbetar i samma kommun så leder kommunikationen ibland till missförstånd som är som Lucian beskriver det:

.....det blir så konstig stämning ibland när vi har träffar där mina olika handläggare tycker olika i frågor som rör mig. Jag går ofta ifrån mötet och vet inte vad vi egentligen har bestämt..... Jag säger vi för jag befinner mig ju inte liksom i en situation där jag kan bestämma.... Utöver det skulle jag önska att jag slapp gå på så många olika möten utöver dessa det är ju andra jag träffar med. Jag har ju svårt att minnas och lyssna så länge som de pratar och sedan blir det ofta så att jag har missat någon som gör mig orolig. Det är jobbigt att oroa sig varje månad om jag har rätt till mina pengar eller inte.

Madelen och Matilda beskriver att de tycker det är otydligt vad skillnaden är ibland på de olika organisationerna där de ansöker om bistånd. Matilda beskriver det med att:

jag får reda på vad mina brister är vilket väl kan vara bra men sedan vänder det och jag får konsekvenser för att jag inte kan utföra det jag ska så som de bestämmer vill ha det. Jag hade önskat att man kunde få mer gemensamt stöd såsom jag fick när jag pluggade. Det finns ju anledningar till att mitt liv är som det är. Alltså jag menar att jag förstår att jag har ett ansvar och det är mitt liv, men hur ska jag kunna lyckas när målet är lika långt borta hela tiden. Jag vill att man frågar mig om vad jag behöver för att kunna förändra mina brister. Det är redan skitjobbigt som det är att jag inte finns mer än som missbrukare vart jag än vänder mig för hjälp.

Informanterna beskriver en ensamhet och oförståelse för vad som är bakomliggande faktorer i deras liv. De upplever att de vill bli sedda som en person som är som alla andra och vill ha stöd där de specifikt brister. Jonas benämner det som ”ni kan ju fråga mig vad jag tycker om och inte eller varför jag reagerar som jag gör i en situation som inte blev som det var tänkt.” Innebörden av ordet missbrukare är något som alla sju informanterna tycker är jobbigt och de tar upp att ingen vill behöva gå till ekonomiskt bistånd och behöva be om hjälp med allting. Ellen förklarar det som ”jag kan inte göra någonting i mitt liv utan att jag behöver redovisa det. Jag kan inte ens hjälpa min granne att handla nu med Corona för då får jag det minus

nästa månad. Det är inte kul att behöva förklara för alla att jag kan inte ta emot swish, annars hade jag gärna hjälpt till för tid är ju allt jag har”.

Johanna och Lucian beskriver även de skammen som de utsätts för i samhället utöver de professionella aktörerna som de träffar. Lucian sa ”jag har också en dålig dag ibland och när jag tar mig till ett möte ibland så har jag mött gamla klasskamrater eller deras föräldrar och det är inte alltid kul. Detta vill jag kunna prata om med er att jag lever i detta alla dagar på året och jag vill inte ha det så här. Jag orkar bara inte just nu ta mig ur det själv”. Johanna beskriver det som att hon befinner sig i ett ingenmansland som hon aldrig kan ta sig ur: ”bara innebörden av ordet narkoman får mig att skämmas jag vill inte vara en pundare, men vill det?”. a eller inte betalar hyran för det är mitt val som individ nu när jag är vuxen.”

Informanterna beskriver en önskan om att få saker bättre förklarade då de ibland har svårigheter med att se handling och konsekvens så långt fram i tiden. De talar även om att när samhället går in och tar över ansvaret över deras liv så önskar de att ändå bli bemötta som individer. Ellen beskriver det som:

Jag vill sköta mig som den samhällsmedborgare som ni önskar men sedan dyker något upp och jag gör ett felval. Då blir jag livrädd och vill bara fly för att slippa sitta på möte efter möte och förklara om och om igen hur jag kunde vara så dum. Jag vet att det var dumt men snälla hjälp mig innan då och förmana mig inte efter som någon jäkla rektor med pekpinne. Jag vet att jag gjort fel och att det kommer få konsekvenser men jag vill att ni ska finnas där och ni kan förklara på olika vis även när det är något tråkigt. Jag har också känslor.....

5.4 Aspekter på framtiden

Flera av informanterna beskriver att trots deras frustration emellanåt och att de ibland känner sig transparenta och förbisedda, så inser de att majoriteten av de som arbetar med socialt arbete gör det för att de vill dem väl. De upplever dock att det finns en problematik med att det ofta krockar med samhällskrav som är ledande och detta gör att det krockar i kommunikeringen. Jonas beskriver det som att ”det tar liksom bara stopp ibland ni har redan bestämt er för varför jag har gjort så eller så. Så meningslöst för mig att ens försöka förklara”. Madelen förklarar att hon bara vill ”vara med och förändra synen på oss som är i behov av hjälp, att det faktiskt inte är det enda vi är”. Lucian och Ellen ger förslag på att genom att fråga de som brukar en tjänst av kommunen så kan det leda till bättre resultat vilket gynnar alla i samhället inte bara individen. Lucian lyfter också denna aspekt då han beskriver att ”fråga mig vad jag vill och vad jag tror skulle kunna vara ett stöd för mig. Till exempel säg på

vilket sätt behöver du mitt stöd så du kan nå dit du vill. Eller ja något sådant du fattar poängen va? Eller? Ha ha den var bra va!?!”

De andra tre informanterna lyfter också aspekter med vikten av att fråga innan i stället för att släcka bränderna efteråt. De berättar också att de önskar att man ser till hela individens livshistoria och Johanna säger ”fråga mig bara rakt ut vad jag tycker om er som du gör nu att det ska behöva krävas en student för det.”

Informanterna lyfter också viktiga aspekter med att arbeta mer effektivt med de individer som är unga. Detta med syftet att bryta utanförskapet tidigare. De tror då att det är lättare att komma in i samhället igen utan att vara prickad och dömd i alla instanser. De beskriver en önskan om att de vill att de yngre stöttas och inte förmanas när de växer upp till unga vuxna. Ellen lyfter aspekten av att ”om ni inte lägger bristerna och ansvaret på de behövande utan ibland kanske ser er själv i spegeln och fundera på bristerna i ert gemensamma ansvar i kommunen. Det ber ni ju oss att göra och vet du vad det är faktiskt effektivt!”

Tre av informanterna lyfte problematiken med att de professionella och de som söker om stöd ofta talar olika språk. Detta leder ibland till en distans vilket de anser inte leder till den förändring som alla gemensamt vill stötta individen till. De menar på att vi professionella ska använda oss aktivt av vår förförståelse för att kunna öka vår förståelse.

Informanterna beskriver en stark tro på att de har kunskaper som de kan dela med sig av. Detta då de innehar en förståelse för hur det är att leva ett liv som är till allmän beskådan dygnets alla timmar. De lyfter att de gärna hade gått utbildning tillsammans med de som arbetar med socialt arbete. Utbildningar där de kan dela med sig av sin kunskap och i gengäld få lära sig om vilken ny forskning som finns i vilka förhållningssätt som är effektiva. Ellen sa som slutord:

för du tänk dig bara vad vi hade kunnat göra ihop för andra om vi delar med oss av varandras olika saker som vi kan. Skulle du kunna tänka dig att sitta med mig i skolbänken för att vi sedan skulle kunna nå ut med allt det vi lärt oss till kidsen i skolan eller ja var som på fritidsgårdar kanske ”fniss” det hade jag verkligen tyckt om och jag ser att du ler med du är så snäll vet du det. Kan du ta upp det lovar du det eller äh så dumt vem skulle lyssna men det var kul att få dras iväg det gav ändå hopp jag vill verkligen göra något som får en betydelse.

6. Analys

I denna del av min analys granskar jag hur den enskilde servicemottagaren upplever att de påverkas av hur myndighetsutövarna samverkar och framförallt bemöter dem som individ. I denna del synliggörs hur den enskilde upplever det. Som komplement kommer reflektioner från myndighetsutövare som i ett senare skede under studiens gång kompletterade med empiriskt material som är av vikt för studien. Gemensamt för informanterna som är servicemottagare inom båda de kommunala organisationerna är vikten av att bli sedd som individ och lyssnad på. De vill att vi som myndighetsutövare ska se hela människan.

Socialisation är den process som vi som individer går igenom från det att vi föds tills vi utvecklas till en social varelse. Redan när vi föds så startar vår primärsocialisation. Vår sekundärsocialisation uppstår i de sambandsprocesser som vi befinner oss i den kultur och de grupperingar som vi tillhör. Det existerar minimumkrav för oss som individer som vi måste uppfylla, för att vi ska få ingå i den specifika ledande grupperingen. Vi måste uppfylla de värderingar, attityder, åsikter och handlingsmönster som är ledande inom grupperingen (Lauvås & Handal 1993, s. 59).

När vi socialiserar i vår yrkesgrupp så är det den processen som avgör om vi får ett fullständigt medlemskap eller inte. I en befintlig yrkessocialisation så innebär det att de kunskaper som är öppna som införlivas. De kunskaper som inte är öppna, utan informella och dolda införlivar vi oss och tillägnar oss. Detta innebär att den utbildning vi införskaffat oss inte bara de kunskaper som är synliga och formella, utan också de som är dolda och informella såsom värderingar, indikationer och värderingar. Detta innebär att vi som individer och professionella socialiseras in i olika sociala positioner (Angelöv & Jonsson 2000, s. 91). Genom den befintliga socialiseringsprocessen så säkerställs en särskild likformighet. Detta innebär att oskrivna regler styr och påverkar vilka åsikter, attityder och beteende som vi som professionella yrkesutövare uppvisar (Lauvås & Handal 1993, s. 60). Detta innebär att vi som professionella lär oss att tolka och se på situationer såsom andra professionella gör i vår yrkesgrupp. I denna studie visade det empiriska materialet att Myndighetsutövarna diskuterade problematiken med att de måste öka förståelsen för varandras organisationer i gruppdiskussionerna. Detta för att utöka förståelsen för den enskilda servicemottagaren och hela deras livssituation i nutid, men även historiska faktorer som påverkat dem.

6.1 Sammanfattande slutsatser

Merparten av informanterna är mestadels missnöjda med den samverkan som historiskt har skett mellan ekonomiskt bistånd och missbruksvården i kommunen. De har dock märkt att en positiv förändring har börjat ske genom att de möten som är gemensamma är bättre och myndighetsutövarna från båda organisationerna verkar ha ett större intresse för dem som individ. Detta tycke delas av myndighetsutövarna som beskriver att de genom nätverksmöte har fått en större förståelse för vilka olika lagar och handlingsutrymme som de har. Deras arbete med de gemensamma övergripande målen var en bra ingång till arbetet för en förbättrad samverkan för de samordnade insatserna.

Informanterna lyfter denna aspekt och att de anser att ekonomiskt bistånd har högre ställda krav på individen än vad myndighetsutövarna inom missbruk har. Denna okunskap som lyfts av flera parter och forskningen verkar ha sin grund i okunskap om vilka arbetsuppgifter, handlingsutrymme, ekonomiska förutsättningar som de olika organisationerna har. Genom de gemensamma övergripande kommunala målen som de har diskuterat på gemensamma möten har verkat generera till en bättre samverkan. Detta tas upp av både informanter och myndighetsutövare.

7. Diskussion

I följande avsnitt förs först en metoddiskussion och sedan en avslutande diskussion om det empiriska material som framkommit i denna studie av de sju informanterna som har delat med sig av hur de upplever bemötandet från myndighetsutövare. Vikten av att se hela människan och att de är kunskapsbärare över sitt liv. Även vikten av hur myndighetsutövare väljer att använda sig av det handlingsutrymme som de tilldelats, och framförallt hur viktigt det är hur man gör det. Detta för att kunna minska den känsla av skam som servicemottagaren har och minimera riskerna för stigmatisering.

7.1 Metoddiskussion

Jag är medveten om att mitt urval kan riskera att ses som begränsat eftersom undersökningen bara har utförts i en kommun. Anledningen till detta är den mån av tid som jag har haft till studien. Min förhoppning är att den empiri som framkommit ska vara överförbar till andra kommunala organisationer. Jag har dock reflekterat över det angående studiens resultat. En annan viktig aspekt i denna studie är att jag har intervjuat personer som är i en beroendeställning. För att säkra detta har jag reflekterat kontinuerligt över hur jag ska kunna förtydliga att de kan avbryta sin medverkan när de vill och att empirin som framkommit då inte används. Jag har också förtydligat att det är hur samverkan fungerar mellan myndighetsutövarna och inte hur de som enskild individ påverkar denna process.

Transkribering och det som har skrivits in i denna uppsats har antingen lämnats skriftligt och/eller lästs upp för varje enskild informant. Detta för att möjliggöra att jag som intervjuare inte har missförstått vad de vill ha sagt. I denna process lyfte flera informanter att det var ”kul” att bli hörd och sedd. Tre informanter berättade att de har börjat ”ställa krav” på sina insatser och att de inser att det finns en vilja till att vägleda dem till självständighet och ett nyktert och drogfritt liv som är hållbart över tid.

Min valda kvalitativa ansats och intervju som metod anser jag har varit lämplig för genomförandet av denna studie. Att inta ett hermeneutiskt perspektiv har varit lärorik för mig som intervjuare. Att förstå att processen ska ägas i den mån det går av informanterna, och att jag kontinuerligt har fått inhämta ny kunskap från nya teorier och begrepp. Detta för att genom min förförståelse öka min kunskapsnivå för att kunna förvalta den empiri som informanterna så ödmjukt delat med sig. Valet av metod kändes också lämplig då jag strävat

efter att belysa vilka inställningar, attityder och åsikter det finns för dem som innehar en insats från mer än en organisation. Tänkbara fördelar som en kvantitativ ansats skulle kunnat medföra i denna studie är att urvalet hade fått en större spridning, då jag exempelvis genom enkäter hade haft möjlighet att nå ut till fler informanter. Med enkäter hade jag i mitt urval inte behövt anpassa mig till en kommun. Dock hade det inte genom en kvantitativ metod varit möjligt att förvärva kunskap på djupet om hur informanterna upplever att samverkan och samordnade insatser fungerar. Genom en litteraturstudie hade det varit möjligt att skapa en utförlig förståelse om det fenomen som jag studerar för att vid senare skede utföra fördjupad forskning.

Jag är medveten om att platsen där intervjun utfördes, min närvaro, mina frågor och att jag gjorde en ljudupptagning av intervjun kan ha påverkat hur informanterna har svarat. Dock har jag till det yttersta försökt att göra intervjusituationen så bekväm som möjligt för informanten. För att informanten inte skulle uppleva oro så förtydligade jag kontinuerligt under och efter processens gång. Detta med syftet att försäkra att jag inte feltolkat vad informanterna ville få sagt.

Jag har varit noga med att det ska vara informanternas utsagor som ska vara talande i studien. Myndighetsutövarnas gruppintervju anses mer vara ett stöd till informanternas syn på ämnet som har undersökts. Det går inte att komma ifrån att jag i viss utsträckning kan ha påverkat resultatet eftersom det är jag som har valt ut de citat och bitar av intervjuerna som jag anser varit relevant för denna studie. Det är viktigt att det är informanternas uppfattningar och inställningar som har förts fram och att det inte genomsyras av mina egna tolkningar.

7.2 Slutdiskussion

Denna studie visar att hur samverkan prioriteras från ledningens håll påverkar hur myndighetsutövarna får tid att utveckla sin samverkan med individen i fokus. Detta märks i empirin både av de svar som informanterna och myndighetsutövarna har delgett.

Aspekter som stigmatisering, känslor av skam och utanförskap är en viktig aspekt som kommit upp i denna studie av informanterna. Det utanförskap som de känner att de befinner sig i leder till en maktobalans som behöver brytas. Informanterna vill att myndighetsutövare och andra aktörer ser till hela det liv som de har levt och lever idag. De vill att vi som professionella lägger tid på relationsskapandet för att bygga en relation som är hållbar. Detta för att förebygga inför beslut som inte alltid är ett gynnande beslut för individen. Då är

relationsbyggandet av vikt så individen förstår vad som har föranlett exempelvis ett avslagsbeslut.

Skrivandet av denna uppsats har lett till att jag i ännu större utsträckning har blivit medveten om att samverkan tar tid och måste prioriteras för att individen ska få vara i centrum och äga sina beslut som denne tar. Insikten att informanterna vill äga och ansvara för sin situation är en intressant aspekt. Kan känslor av skam och utanförskap på detta vis minskas?

Referenslista

- Angelöv, B & Jonsson, T. (2000) *Introduktion till socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Becker, Howard S. 2006. *Utanför-Avvikandets sociologi*. Lund: Arkiv förlag.
- Billquist, Leila (1999): "Rummet, mötet och ritualerna" Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber
- Dalen, Monica (2015) *Intervju som metod. 2: a red*, Malmö: Gleerups Utbildning.
- Dimenäs, Jörgen (2007) *Lära till lärare*. Stockholm: Liber.
- Goffman, Erwing (2003) *Stigma-en avvikande roll och identitet. 2:a red*, Göteborg: Erlanders Digitaltryck AB.
- I Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (red.) *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete 1uppl*. Stockholm: Natur & Kultur, ss. 42-80.
- Lauvås, P. & Handal, G. (1993) *Handledning och praktisk yrkesteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services. 30th anniversary expanded ed*. New York: Russell Sage Foundation.
- Pettersson, Ulla (2014) *Om socialtjänstlagen. I: Pettersson, Ulla (red.) Tre decennier med 37 socialtjänstlagen*. Malmö: Gleerups.
- Mintzberg, Henry (1993[1983]). *Structure in fives: designing effective organizations*.
- Pettersson, Ulla (2014) *Om socialtjänstlagen. I: Pettersson, Ulla (red.) Tre decennier med 37 socialtjänstlagen*. Malmö: Gleerups.
- Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) *Att analysera kvalitativt material. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.). Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber SFS 2001:453. Socialtjänstlag.
- Scheff Thomas (1990) *Microsociology: discourse, emotion, and social structure*. London: The University off Chicago press.

SFS 2001:453 Socialtjänstlag https://www.riksdagen.se/sv/dokumentlagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453 [hämtad 2021-12-11].

Spicker, Paul (1984). *Stigma and Social Welfare*. London: Croom Helm.

Statens Offentliga Utredningar (SOU) 2007:2 - Från socialbidrag till arbete, Bilaga Fördjupningsstudier. Betänkande av utredningen från socialbidrag till arbete. Edita Sverige AB, Stockholm.

Svensson, Peter & Göran Ahrne (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber. Vetenskapsrådet. 2011, Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Tryck: Elanders Gotab.

Velotti Patrizia, Carlo Garafalo, Frederica Bottazzi & Vincenzo Caretti (2017) Faces of Shame: Implications for Self-Esteem, Emotion Regulation, Aggression, and Well-Being. *The journal of psychology*, VOL 151 (2): 171-184.

Ödman Per-Johan, (2007) *Tolkning, förståelse, vetande: hermeneutik i teori och praktik*. 2red. Stockholm: Nordstedts.

Bilagor

Bilaga 1: Brev

Hej!

Mitt namn är Anna Forslund och jag är student och går socionomprogrammet på Lunds universitet. Jag skriver till dig då jag i min studie vill undersöka hur du som brukar en tjänst inom Ekonomiskt bistånd och vuxenheten i din kommun upplever att samverkan fungerar mellan de olika organisationerna. Jag önskar få ta del av din bild hur du upplever det från ditt personliga perspektiv genom att genomföra en kvalitativ intervju. Intervjuerna kommer behandla teman om dina upplevelser kring hur du kan att samverkan fungerar mellan ekonomiskt bistånd och missbruk för vuxna. Jag skulle gärna intervju dig som har erfarenhet av samverkan mellan Ekonomiskt bistånd och Vuxenheten i mer än sex månader. Om du skulle ha intresse av att delta i en intervju kan du kontakta mig via mejl eller telefon, så kan jag ge dig mer utförlig information. Jag vill upplysa dig om att du självklart kan avbryta din medverkan när du vill, om du känner att du inte längre vill medverka i intervjun. Intervjuerna planeras att utföras i början av december och du får välja var de ska utföras.

Om du har några frågor angående intervjun eller det ämne som ämnas undersökas så bara hör av dig till mig på: 0763 04 74 74

Med vänliga hälsningar, Anna Forslund

Bilaga 2: Informationsmail

Hej! Nu börjar det bli dags för intervjun. Jag ville i detta mail ge dig lite mer övergripande information än det du fick i det brev som du fick tidigare och i vårt samtal. Jag vill ge dig de teman som det kommer fokuseras på under vår kommande intervju. Samverkan och samordna insatser inom olika organisationer och verksamheter är en debatt som varit av vikt under flera år. Jag skulle vilja undersöka med en semistrukturerade intervju hur du upplever att samverkan fungerar i den kommun där du bor? Några av de frågor som kommer lyftas berör följande:

- Anser du att samverkan är fungerande mellan ekonomiskt bistånd och vuxenheten? • Är du nöjd med de insatser du har idag eller tycker du att något kan förbättras?
- Hur skulle du önska att samverkan och samordnade insatser skulle fungera i framtiden?

Jag är intresserad av att höra din åsikt i dessa frågor! Jag vill även förtydliga att du när som helst får lov att avbryta din medverkan i denna studie, och då används inte den empiri som insamlats. Intervjun kommer att spelas in och transkriberas för att få så utförliga svar som möjligt av den information som du delger.

Med vänlig hälsning Anna Forslund 0763-047474

Bilaga 3: Intervjuguide Intervjumall

1. Hur länge har du haft insatser från ekonomiskt bistånd och vuxenheten samtidigt?
2. Hur upplever du att du blivit/blir bemött av de socialarbetare som du har/haft kontakt med?
3. Hur anser du att samverkan fungerar mellan ekonomiskt bistånd och vuxenheten?
 - Om du anser att samverkan inte fungerar vilka faktorer tror du det beror på?
 - Om du anser att samverkan fungerar kan du beskriva vilka faktorer som fungerar?
 - Vad är din uppfattning om att man ska ha en samverkan mellan ekonomiskt bistånd och vuxenheten?
4. Upplever du att det finns tydliga mål med samverkan?
 - Om det finns hur ser målet ut och upplever du att du får vara med att påverka?
 - Om det inte finns hur skulle du vilja vara med och påverka?
 - I vilka situationer upplever du att det är vanligast med samverkan? - Vem gör vad mellan dina kontakter inom de båda organisationerna?
 - Har du blivit informerad om ifall det finns rutiner om hur samverkan ska fungera? - Om du upplever att det finns hur upplever du att dessa rutiner är utformade?
 - Anser du att det finns en tydlig rollfördelning om vem som gör vad? Efterlevs dessa i så fall?
 - Tycker du att de olika aktörerna har en gemensam uppfattning om vad som gäller angående samverkan för att ha individen i centrum?
 - Hur önskar du att samverkan skulle fungera mellan ekonomiskt bistånd och vuxenheten?
5. Har samarbetet mellan aktörerna påverkat din vardag då eller nu? - Har du någon gång fått avslag inom någon av enheterna?
 - Om du fått det har du fått beskrivet vilka olika lagrum de olika organisationerna har?
 - Känner du att du på något vis har kunnat vara med och påverka och förändra din situation? - Ser du någon förändring positivt och/eller negativ idag med samverkan mellan de olika aktörerna?
 - Upplever du att du som individ blir sedd och respekterad i dina önskemål?
 - Har du fått vara delaktig i och bestämma över hur du vill att samverkan ska fungera, för att du ska uppnå de mål du har med insatserna?
6. Har du upplevt att professionella har eller har haft fördomar kring att du är hjälpsökande inom ekonomiskt bistånd/vuxenheten?
 - I så fall hur har du hanterat dessa fördomar? - På vilket vis har dessa fördomar visat sig?
 - Har dessa fördomar på något vis påverkat din sociala vardag då eller nu?

- Om du upplevt att du blivit bemött kränkande har du då tagit upp detta med någon?
 - Hur togs detta emot av de olika professionella aktörerna?
 - Upplevde du att det ledde till en förändring för din situation?
7. Har du några förslag på hur samverkan skulle kunna utvecklas för att den som söker om insatser ska känna sig mer delaktig över sitt liv och val?
- Tycker du att det ska finna övergripande mål för alla som har insatser mellan mer än en aktör?
 - Om du tycker det varför? Om inte varför?
 - Kan övergripande mål påverka positivt/negativt för dig som individ?
8. Finns det något som du vill komplettera som du upplever att jag har missat med intervjufrågorna som du vill tillägga?
9. Vill fråga dig om jag får lov att kontakta dig för att komplettera svaren i efterhand?