



LUND UNIVERSITY

Att studera arbetsprocessen

Om arbete och arbetsmiljö på hem för barn och unga

Jönsson, Leif Roland

1987

Document Version:

Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Jönsson, L. R. (1987). *Att studera arbetsprocessen: Om arbete och arbetsmiljö på hem för barn och unga*. (Meddelanden från Socialhögskolan; Vol. 1987, Nr. 5), (Research Reports in Social Work; Vol. 1987, Nr. 5). Socialhögskolan, Lunds universitet.

Total number of authors:

1

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

**MEDDELANDEN
FRÅN
SOCIALHÖG-
SKOLAN**



*Att studera arbets-
processen inom socialt
behandlingsarbete*

Leif R Jönsson

1987:5

ATT STUDERA ARBETSPROCESSEN

**Om arbete och arbetsmiljö på
på hem för barn och unga.**

Socialhögskolan
Forskningsavd.
Lunds Universitet

Leif R Jönsson

FÖRORD

Ett förord kan skrivas med olika syften. Mitt är att jag härigenom vill uttrycka min tacksamhet till personalen på Ungdomshemmet och Ungdomsinstitutionen, som öppnade sina dörrar för mig, och därigenom gav mig möjligheten att få inblick i deras arbete och de villkor som är förbundna med det. Utan deras tillmötesgående och öppenhet hade inte dessa rapporter kommit till. Jag vill också rikta ett tack till de ungdomar som vistades på de båda hemmen. De samtal och pratstunder jag haft med dem gav mig en hel del till eftertanke. **Tack alla Ni!**

Dessa två rapporter är delar av ett forskningsprojekt som syftar till att studera arbetet och arbetsmiljö på barn- och ungdomsinstitutioner. Den första rapporten är en metodologisk studie. I denna diskuterar jag metodproblem som man kan stöta på vid sk kvalitativa studier och där miljön är institutioner. Utgångspunkten är "mötet" mellan forskaren och forskningsobjektet. Den andra rapporten är en fallstudie, där jag från personalens perspektiv försöker skildra samspelet mellan en klient och personalen.

*

Sune Sunesson, S A Månsson, Gerry Nilsson, har läst, kommenterat och givit mig många värdefulla synpunkter på texternas innehåll och uppläggning, tack skall ni ha.

*

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan
Forskningsavdelningen

ARBETSRAPPORT

ATT STUDERA ARBETSPROCESSEN INOM
SOCIALT BEHANDLINGSARBETE

Leif R Jönsson

Delrapport inom projektet: ARBETSMILJÖ PÅ HEM FÖR VARD ELLER BOENDE - studier av arbetsprocess och psykosocial arbetsmiljö på socialtjänstens institutioner för socialt behandlingsarbete med barn, ungdom och familjer.

INNEHALLSFÖRTECKNING

	sid.
1. INLEDNING	1
1.1 Syfte	1
2. NÅGRA ASPEKTER PÅ KVALITATIV METOD	3
2.1 Att påbörja en forskningsprocess och att vinna tillträde till fältet	3
2.2 Olika forskarroller	4
2.3 Att utveckla relation med personal (utforskade)	5
2.4 Datainsamling	6
2.5 Den kvalitativa forskningsintervjun	10
2.6 Observationsperiodernas längd	12
2.7 Att lämna fältet	13
3. AUSKULTATIONEN	14
3.1 Ungdomshemmet	14
3.2 Klienterna	15
3.3 Inskrivningsförfarandet	15
3.4 Personalen	16
3.5 Arbetsprocessens i fokus - eller hur man möts	16
3.5.1 Mötet mellan forskare-institution	17
3.5.2 När, var, hur, möts man?	24
3.5.2.1 Mötet	24
3.5.2.2 Samtalet	25
3.6 "Fallet Rikard" - ett exempel	27
3.7 Ett veckopalneringsmöte	33
3.8 Två s k en-till-en möten	34
3.9 Samvaron vid dagens slut	36
3.10 Att bli avvisad eller icke-mötet	38
3.11 En behandlingsassistents arbetsdag	40
3.12 Några reflektioner	45
4. ETT KUNSKAPSSOCIOLOGISKT PERSPEKTIV	47

NOTER**LITTERATUR**

1. INLEDNING

Projektiden bygger på antagandet att personalens arbetsmiljö på hem för vård eller boende är en väsentlig del av klienternas livsmiljö. Arbetsmiljön och arbetsvillkoren har stor betydelse för behandlingsarbetet. Och mötet där mellan behandlare och klient är av central betydelse. Därför sättes arbetsprocessen i fokus.

Jag avser alltså att studera vad som faktiskt sker i samspelet personal-klienter på undersökningsinstitutionerna. Samspelet är de handlingar som utgör olika moment i arbetsprocessen. Dessa handlingar bestäms av institutionella (organisatoriska) betingelser, men också av de normer, riter, ritualer och värderingar som finns i den specifika arbetsplatskulturen.

Projektets metodansats är kvalitativ och bygger huvudsakligen på deltagande observation och intervjuer, som kommer att kompletteras med en del andra undersökningstekniker av både kvalitativ och kvantitativ art.

1.1 Syfte

I detta arbetspapper avser jag att diskutera och framförallt illustrera några aspekter av kvalitativ metod. Jag auskulterade under fyra veckor i november - december 1986 på ett behandlingshem för ungdomar (i texten nedan kallar jag institutionen för Ungdomshemmet). Avsikten med auskultationen var att pröva vad jag kan få ut av observationstekniken, alltså att göra en mindre "metodförstudie" I texten nedan kommer jag att dels diskutera den kvalitativa tekniken och dels redogöra för mina intryck från auskultationen på Ungdomshemmet.

Robert G Burgess båda böcker "In the Field: a Sourcebook and Field Manual", har jag som utgångspunkt för metoddiskussionen. I de fall där källan är annan författare anger jag det särskilt i texten. I den första boken tar Burgess upp problem och tillvägagångssätt vid fältstudier. Denna bok är en uppföljning av "Field Research", som är en antologi där tyngdpunkten i uppsatserna ligger på

en diskussion om olika strategier, tillvägagångssätt och problem vid fältforskning. Det handlar alltså i stort kring frågor som att vinna tillträde, föra anteckningar, observera och göra intervjuer.

I detta första avsnitt går jag genom några konkreta arbetsproblem som har med metoden att göra. I avsnitt två redogör jag för de observationer jag gjorde och de samtal jag hade med personal på Ungdomshemmet under den period då jag auskulterade där. Jag har fokuserat min framställning på några sekvenser i arbetsprocessen och beskriver några möten, dels sådana där endast personal deltog men klienterna var i centrum, och dels några sociala situationer där behandlare och klienter möts. I det sista avsnittet försöker jag att från de två första avsnitten resonera kring ett kunskapssociologiskt perspektiv på 'mötet'.

2. NAGRA ASPEKTER PÅ KVALITATIV METOD

2.1 Att påbörja en forskningsprocess och att vinna tillträde till fältet.

I forskning som använder kvalitativ metod är det viktigt att forskaren lyckas skapa en förtroendefull relation till de människor han skall forska om. Som fältforskare måste man också kunna "smälta" in i miljön. Burgess understryker detta och hävdar att det i stort handlar om "a social process whereby interaction between researcher and researched will directly influence the course which a research programme takes".

I fältundersökningar måste forskaren också kunna uppvisa hög grad av flexibilitet, man arbetar inte, skriver Burgess, efter fixa regler, procedurer eller roller. Hur man lyckas beror mycket på den relation forskaren har med människorna som är föremål för forskningen.

Ett problem som man omedelbart stöter på när man har etablerat kontakt (med t ex personal på institution) är att förklara forskningsprojektets design och syfte. Människorna som blir involverade i en undersökning, och i synnerhet om man tillhör de som blir undersökta, vill naturligtvis ha en så detaljerad bild som möjligt av vad som kommer att ske. Men detta är något som ofta är mycket svårt att ge när man arbetar med en kvalitativ ansats. Forskaren har vanligtvis en 'allmän' idé om hur forskningsproblemet ser ut, ofta måste man revidera och modifiera antaganden, som man arbetar med, under forskningsprocessens gång. 'Bilden' växer ofta fram i själva forskningsprocessen, därför

kan man vanligtvis i början bara förmedla en diffus bild till de man skall forska om.

Taylor & Bogdan (1984) talar om 'gatekeepers', eller "grindvakter", som de personer som beslutar om tillträde. 'Gatekeepers' på Ungdomshemmet var främst föreståndaren, men handledarna verkade ha ett visst inflytande på avgörandet. Emellertid var mitt tillträde begränsat, jag fick t ex inte vara med i sådana terapiesammanhang som individualsamtal och familjesamtal med klienterna (i och för sig ganska naturligt). Fö ankom det på mig som auskultant att uppträda så att jag vann förtroende.

2.2 Olika forskarroller

De vanliga distinktionerna man gör mellan olika forskarroller är aktiva eller passiva (aktör-åskådare); öppna eller dolda roller. Dessa roller faller alla inom ramen för de fyra idealtyper som Gold (1958, se Burgess s 80) ställt upp: "the complete participant, the participant-as-observer, the observer-as-participant and the complete observer."

Den fullständige deltagaren gör sina observationer dold (jfr exv Göran Palms LM-studier, Wallraffs reportage). Deltagare som observatör - forskaren både deltar i och observerar händelser och situationer under det att han utvecklar relationer med de utforskade. Till skillnad från den fullständige deltagaren gör han ingen hemlighet av att han utför ett undersökningsarbete och visar dessutom på att detta är hans huvudsyfte med att delta. Rollen som observatör-som-deltagare refererar till sådana situationer "where contact with informants is brief, formal and openly classified as observation." Slutligen talar Gold om den fullständige observatören, forskaren som "is removed from sustained interaction with the informants (exv forskning i kliniska sammanhang där observatören sitter på andra sidan en spegelvägg och iakttar situationen eller observationer på allmän plats där människorna är ovetande om att de observeras i bestämt syfte). Burgess framhäver att det är vanligt att forskare i olika skeden i forskningsprocessen använder sig av flera roller. Eller; olika forskare inom samma projekt intar olika roller.

Mina erfarenheter från metodstudien visar att om man inte är på sin vakt och värnar om forskarrollen kan man lätt "go native", dvs agera som om man vore en i personalkollektivet. Nu var jag visserligen bara fyra veckor på Ungdomshemmet, men i slutet av perioden tenderade några i personalgruppen att uppfatta mig som 'extra personalresurs'.

Jag inledde sejouren i huvudsak som observatör-som-deltagare. Jag deltog främst i de sammanhang där personalen var aktiv på olika egna möten. Min roll var ganska passiv i de sammanhangen. Denna roll hade jag till stor del även då jag var uppe i huvudbyggnaden och då jag deltog i olika studiebesök tillsammans med personal och klienter.

Under den andra fjortondagarsperioden bröt jag mig ur denna roll och blev mer deltagare-som-observatör. Jag började utföra och delta i småsysslor som förekom t ex hjälpa till med dukning, matlagning och köra bussen (det uppstod bl a en diskussion mellan några assistenter om det var lämpligt att jag körde bussen - "gällde försäkringen då?").

Dessutom får man olika relationer visavi olika människor på en institution. Jag kunde uppfattas som alltifrån besökare till personal. T ex jag blev presenterad för några föräldrar som kom till institutionen, men inte för alla. För de förstnämnda var jag forskare, men för de andra kunde jag vara besökare eller personal. Mina relationer till olika personer i personalgruppen var också i högsta grad skiftande.

2.3 Att utveckla relation med personal (utforskade).

Burgess skriver att "In doing participant observation it is the researcher's aim to observe event while causing as little disruption as possible in the social situation. In this respect, developing trust and establishing relationship are crucial parts of a researcher's involvement in the social scene. The participant observer needs to blend into the situation if participants in their natural setting." Alltså, som forskare på institution måste jag vinnlägga mig om att vara så följsam som möjligt och inte inkräkta för mycket på vardagslivet på institutionen.

Detta är en aspekt jag särskilt sökte uppmärksamma på Ungdomshemmet, men hur jag lyckades med det har jag svårt att bedöma. Emellertid är detta en av grundförutsättningarna när man samlar in data med min metod. Datainsamlingen och datas kvalitet är beroende av forskarens relation med de utforskade.

1.4 Datainsamling

Roller och relationer är alltså något som spelar in vid datainsamlingen. Burgess ställer frågan: "What constitutes data?" och svarar med att referera till Spadley (1980, se B s 96), som menar att det finns tre slags observationer man kan göra: "descriptive observations, focused observations and selective observations, focused observations and selective observations". Dessa ställs i relation till de olika frågor som observatören ställer visavi forskningsuppgiften. Burgess har i tabellform presenterat olika kännetecken på data som uttrycks i olika sociala situationer. Han refererar till sin skolforskning. Jag har "översatt" hans tabell till institutionsforskning:

Identifierade karaktärsdrag Institutionens karaktärsdrag

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Plats (rumslig variabel) | 1. Institutionens fysiska struktur: byggnader, rumslig disposition o dyl |
| 2. Aktörer | 2. Människorna som är involverade i skeendet och deras namn. |
| 3. Verksamhet | 3. De olika aktiviteterna som äger rum i relationen mellan människorna som finns på stället. |
| 4. Föremål | 4. Redskap, möbler, verktyg etc som används i arbetsprocessen och hur dessa är situerade. |

- | | |
|---------------|--|
| 5. Handlingar | 5. De på institutionerna verksamma människornas olika handlingar, dvs hur var och en förhåller sig i olika situationer (avser individuella). |
| 6. Händelser | 6. Vad som utspelas i de olika möten som äger rum. |
| 7. Tider | 7. Olika sekvenser av dagen t ex avbrott, planerade möten etc. |
| 8. Mål | 8. Mål på olika nivåer, individuell, kollektiva, samhälleliga. |
| 9. Känslor | 9. Känslöstämningar och upplevelser i olika sociala situationer. |

Tabellen fokuserar olika drag i den totala verksamheten på en institution. Den lyfter fram de vanligaste sociala situationerna.

Med deskriptiva frågor kan man ge en beskrivning av människorna och händelser som utspelas på en institution. De element som utgör fältdatas basala enheter kan man sedan i sin tur dela upp i underkategorier t ex människorna kan beskrivas utifrån ålder, kön, utbildning, roller etc. Syftet med att göra en deskriptiv observation är att den främst skall tjäna som en "basic guide; to provide background to further observations."

Sammantaget kan dessa olika kännetecken (som finns uppräknade i tabellen ovan) ligga till grund för observationer i en specifik institutionsmiljö och följas upp av detaljerade frågor t ex: Vad händer i mötet? Vad uttrycker de olika aktörerna? Hur är atmosfären? Vem vänder sig till vem? Maktfördelningen? Osv. På så sätt kan man skapa en alltmer detaljerad bild av en social situation, som i sin tur kan leda till mer fokuserade frågor.

Med en sådan teknik kan man gå vidare från en detaljerad beskrivning av en miljö (omgivning, situation) till att göra en serie observationer som har en särskild brännpunkt, alltså fokusera på en speciell fråga (jag sökte göra så i min beskrivning av 'fallet Rikard' (se sid 28). Man måste således välja ett perspektiv från vilket man gör sina observationer.

Vidare rekommenderar ex vis Delamont (1981, iB s 25) att fokusera på bisarra, ovanliga händelser, dvs händelser som inte är vardagliga. Genom att fokusera på icke-varldagliga händelser kommer de vardagliga att framträda tydligare för de inblandade. Dessutom bör forskaren komma 'utifrån'. Han har andra referensramar att se utifrån än de har som finns i den dagliga situationen.

Taylor & Bogdan (1984) har också en del fruktbara tips om hur man skall bete sig för att komma ihåg och tillvarata data. Det är viktigt att den deltagande observatören strävar efter att vara så koncentrerad att han minns det mesta av sina observationer. Det är givetvis svårt att återge allt, men med träning och genom att använda bra teknik kan man faktiskt återge väldigt mycket skriver de.

Den teknik som Taylor & Bogdan funnit användbar i fältstudier går ut på följande:

"1. Pay attention." Vanligtvis lägger man inte märke till vardagshändelser. Vårt seende är selektivt. Det gäller alltså att söka övervinna detta.

"2. Shift focus from a 'wide angel' to a 'narrow angel' leans." I en del situationer och händelser är det sociala samspelet så komplext att en observatör omöjligt kan hinna uppfatta allt som händer. Det kan därför vara fruktbart att vid sådana tillfällen fokusera sina observationer på t ex några speciella personer, samspel eller händelser och utestänga det andra.

"3. Look for 'key words' in people's remarks." Även om det är viktigt att anteckningarna blir så fullständiga som möjligt är det inte alltid nödvändigt att alla ord eller uttryck kommer med. Man kan koncentrera sig på att minnas nyckelord eller centrala fraser i det personerna säger, för att kunna återge mening (innebörd) i det som säges.

"4. Concentrate on the first and last remarks in each conversation." Vanligtvis banar ett yttrande väg för andra yttrande på samma tema. Kommer man ihåg samtalets inledning blir det ofta lätt att följa det även om det inte hela tiden följer en linje.

"5. Play back remarks and scenes in your mind." Repetera i minnet centrala meningar och saker man ser genom att söka skapa inre bilder av dem.

"6. Leave the setting as soon as you have observed as much as you can remember." I början av en forskningsprocess, innan man bekantat sig med människor och miljö, bör observationsperioderna vara korta. Efterhand lär man sig komma ihåg alltmer därför att miljön blir mer bekant och man kan stanna längre perioder.

"7. Record your fieldnotes as soon as possible after observing." Ju längre det dröjer mellan observationstillfället och antecknandet desto mindre får man med av det man observerat. Lista gärna observationerna dvs gör stödanteckningar i omedelbar anslutning till observationen och skriv sedan utförligare när tillfälle ges.

"8. Draw a diagram of the setting and trace your movements through it." Detta kan vara ett bra hjälpmedel för att minnas händelser och människor i ett speciellt sammanhang.

"9. Once you have drawn a diagram and traced your own movements, outline specific events and conversations that occurred at each point in time before you record your fieldnotes." Man bör alltså göra ett utkast och omedelbart anteckna det man minns av händelser, samtal och bilder. Det kan inledningsvis räcka med nyckelord, de första och sista yttrandena i ett samtal etc

"10. If there is a time lag between observing and recording the field notes, tape record a summary or outline of observations. Under vissa omständigheter kan man, då man inte kan skriva, istället tala in sina minnesintryck på bandspelare t ex om man färdas i bil.

"11. Pick up pieces of lost data after you have recorded your field notes." Ibland händer att man plötsligt minns sekvenser av händelser och samtal dagar eller veckor efter de inträffade. Dessa datafragment bör pusslas in i sitt sammanhang i fältanteckningarna.

Vid deltagande observationsstudier är forskaren involverad i det sociala samspel som han observerade. I forskningsarbetet måste man använda sina sinnen, syn, hörsel, ibland t o m lukt och smak. Det som man iakttar berör ofta ens känslor på ena eller andra sättet. Detta är särskilt framträdande i fältstudier på sjukhus, institutioner, skolor o d Därför är det viktigt att man inte glömmer bort att observera hur man själv agerar i situationen man deltar i och även antecknar det. Vidare bör man teckna ner känslor och tolkningar av det man observerar och likaså de tankar och idéer man får i sammanhanget. Och det är viktigt att sådana noteringar är klart urskiljbara från den beskrivande skildringen av den observerade situationen/händelsen.

Detta är således huvuddragen i deltagande observation som forskningsmetod. Den bygger således på att forskaren intar en speciell roll i en miljö (kultursammanhang, fabrik, institution, skola etc) för att skärskåda en social situation (samspel etc) från ett aktörsperspektiv.

2.5 Den kvalitativa forskningsintervjun

I fältforsknings-sammanhang använder man sig vanligtvis av den ostrukturerade intervjun. Denna har en informell, eller ostrukturerad, eller semi-strukturerad form som bygger på teman eller ämnen som får ge struktur åt intervjun. Denna form är att likna vid samtal snarare än utfrågning.

Emellertid kräver en ostrukturerad intervju noggranna förberedelser. Zweig, som citeras av Burgess (s 103) rekommenderar forskaren att bedriva noggranna observationsstudier innan han går in i en "samtalsintervju". En detaljkännedom är alltså viktig att ha i bagaget innan man kan formulera sitt tema och klara av följdfrågor etc. Det kan ta tid innan de olika aktörerna är redo att ge detaljerad information om t ex sig själv, sitt arbete och sitt liv.

Den ostrukturerade intervjun bygger alltså på samma premisser som deltagande observation, dvs förtroendefullt samspel mellan intervjuaren och den intervjuade. Därför menar Zweig, är det olämpligt att man söker företa intervjuer av detta slag i början av en forskningsprocess på ex vis institutioner.

De intervjuer jag gjorde på Ungdomshemmet utförde jag de allra sista dagarna jag var där. I mina samtal med personal fick jag information av både konfidentiell som icke-konfidentiell natur. Detta bidrog till att jag såg händelserna i ett mer komplext sammanhang. Men jag hade inte tillräcklig kännedom om institutionskulturen så att jag kunde styra samtalen i den riktning att de klargjorde enskilda händelser annat än i stora drag.

Ett viktigt användningsområde för den kvalitativa intervjun är att den kompletterar deltagande observation. Den kan, hävdar Burgess, (se även Taylor & Bogdan) tjäna som ett slags "substitut" dvs att man kan få kunskap om händelser och situationer som eljest är "stängda" för forskaren. Det betyder att man kan få tillgång till detaljerad beskrivning av situationer man själv inte kunnat/fått delta i. Men sådana intervjuer bör då relateras till annan information t ex dagboksanteckningar som förts av den intervjuade (dessa bör ha strukturerats i förväg av forskaren och respondenten gemensamt så att syftet blivit klart).

På Ungdomshemmet fick jag inte tillträde till behandlingssamtalen. Men för att få kännedom om dessa, vilka intentioner man kunde ha och hur man som terapeut kände före, under och efter samtalet gjorde jag några intervjuer.

T ex intervjun med assistent XX följde ett i förväg uppgjort schema. Men det detaljerade innehållet växte fram under samtalet, som ibland kunde komma in på stickspår men som sammantaget förtydligade den diffusa bild jag hade. Vid de andra intervjuerna hade jag tänkt igenom vissa teman som jag ville ha täckta. Under intervjuernas inledningsskede gav jag en kort sammanfattning av mina intryck och berättade i stora drag vad jag ville få veta mer. Vid dessa intervjutillfällen använde jag bandspelare. Efteråt kom vi också överens om att en hel del som sades under samtalen var "off-record", och att det som eventuellt apostroferades i rapporten först skulle godkännas av den intervjuade. Det är mycket lite av intervjumaterialet som är direkt citerat i rapporten. Då samtalen omvandlats till tryckt text framstod de som så diffusa och

splittrade att de inte kunde användas för det ursprungliga syftet - belysa möten jag inte varit med på. Personligen fick jag en bra bild av hur olika samtal kan gå till, men denna är av flera skäl - inte minst etiska - inte publicerbar. Att intervjuerna inte blev bra hängde samman med att jag inte hade tillräckliga kunskaper om det specifika i den konkreta arbetsprocessens vissa delar. I samråd med de intervjuade medtogs således inte dessa intervjuer i auskultationsrapporten.

De ligger istället till grund för en personlig förståelse av arbetet och till mina reflektioner i metodfrågan. Zweigs ståndpunkt, att forskaren först bör ha bedrivit noggranna observationsstudier under en längre tid, och på så sätt fått kunskap om det specifika institutionsklimatet etc, innan fruktbara intervjusamtal kan utföras, besannades. Dock kan dylika samtal ha en annan funktion, nämligen tillföra forskaren nödvändig bakgrundkunskap.

2.6 Observationsperiodernas längd

I nästa avsnitt under punkten "mötet forskare-institution" beskriver jag mina första intryck från auskultationen på Ungdomshemmet. Dessa präglades av ett överflöd av information, som jag hade svårt att 'smälta'. Emellertid var premisserna sådana att jag under relativt kort tid skulle söka lära känna miljö och människor och dessutom söka fånga situationer och händelser och skapa bilder av dessa. Jag valde därför att vara på institutionen under ganska långa arbetspass. Detta förfarande är inte lämpligt annat än i extraordinära fall. Taylor & Bogdan föreslår att man begränsar sina observationer till någon timme till att börja med. Efterhand som man blir bekant med miljön kan man dock utsträcka tiden.

Den första tiden i en fältstudie är så pass spännande att en del observatörer stannar så länge i miljön, att då de lämnar fältet är så överväldigade av intryck och information att de får svårt att sortera sin data. "Observations are useful only to the extent that they can be remembered and recorded." (Bogdan & Taylor).

Detta var något jag ibland kände av på Ungdomshemmet. Jag tillbringade för långa arbetspass på institutionen, koncentrerade på en kort period. Jag märkte snart att det var nödvändigt att anteckna ofta och i enskildhet. Det är viktigt att man då i förväg har talat om att man ibland måste gå undan för att ostört anteckna observationer man gjort. Detta är ett känsligt moment i observationsarbetet, som kan mystifiera forskarrollen om man inte öppet har klaggjort vad man gör och varför. Det kan lätt skapa fantasier hos de utforskade: Vad skriver han nu? Handlar det om mig? Osv

Tid, koncentration och förhållningssätt är något jag tagit fasta på och uppmärksammar i huvudstudien, som pågår parallellt med sammanställningen av denna rapport.

2.7 Att lämna fältet

Det finns alltid ett obegränsat antal frågor, människor, händelser, situationer osv som man vill utforska. Emellertid kommer man som forskare förr eller senare till en punkt där man måste göra avstämning. Man måste lämna fältet för att slutligt saammanställa sin data.

Taylor & Bogdan menar att om man varit lång tid på en arbetsplats och fått nära relationer med människorna där bör man dra sig tillbaka i etapper. De skriver att det kan vara bra att börja med att göra "andningspauser" lite då och då, dels för att smälta och sortera sina intryck och dels för att kunna komma igen i en "andra andning". Detta kan också tjäna som signaler: 'jag lämnar snart'.

Ett vanligt sätt att lämna fältforskningsdelen på är att gradvis trappa ner sin aktivitet på stället och på så sätt gradvis göra klart att projektet närmar sig den punkt då fältfasen närmar sig sitt slut. Naturligtvis berör detta de involverade på olika sätt även känslomässigt. Man har kanske under ett par år byggt upp relationer med människor som man måste separera från. Separationer är ofta en smärtsam process som kan väcka besvikelser. "Leaving the field can be a difficult time personally for participant observer (Shaffir et al, 1980; Sanow, 1980). It means breaking attachment and sometimes even offending

those one has studied leaving them feeling betrayed and used.", skriver Taylor & Bogdan. Emellertid behöver detta inte handla om att "stänga dörren". En fortsatt kontakt ex vis under perioden rapporten sammanställs kan i de flesta fall både vara möjlig och rimlig.

3. AUSKULTATIONEN

3.1 Ungdomshemmet

Institutionen ligger på en sluttning i en naturskön omgivning med utsikt över ett böljande landskap. Den består av ett flertal byggnader. I huvudbyggnaden sker den mesta verksamheten. Här bor även de åtta ungdomar som är inskrivna vid Ungdomshemmet som tar emot ungdomar i åldern 16 - 20 år med social och psykisk problematik.

I huvudbyggnades bottenvåning finns kök, matsal, ett mycket stort och vackert samlingsrum med öppen spis och en bedärande utsikt från stora perspektivfönster, TV-rum och expedition. Dessutom finns där badrum och två rum för ungdomarna.

På andra våningsplanet ryms sex bostadsrum, ett jourrum för övernattande personal, ett större sällskapsrum, badrum och hall. I källarplanet är tvättstugan och diverse förråd inrymda.

En bit från huvudbyggnaden ligger dels ett mindre hus med några små lägenheter och dels två små stugor. Dessa byggnadeer används som bostäder till de familjer som skrivs in tillsammans med den unge. Då en ny klient skrivs in är det regel att hans/hennes nära anhöriga också skrivs in under några dagar, man har också minst en familjevecka om året då samtliga inskrivna ungdomars familjer skrivs in och bor på institutionen.

En av byggnaderna används också som behandlings- och personallokaler. Dessutom finns på ägorna verkstads- och förrådsbyggnader. Några allmänna kommunikationer till institutionen finns inte. För att möjliggöra transporter förfogar Ungdomshemmet över två minibussar.

3.2 Klienterna

De ungdomar som kommer till institutionen är i åldern 16 till 19 år och har psykiska och/eller sociala problem. Behandlingstiderna på institutionen är långa och därtill räknar man med ganska långa eftervårdskontakter.

3.3 Inskrivningsförfarandet

Det är föreståndaren som beslutar om inskrivning. Men innan dess har den föregåtts av ett intagningsarbete som börjar med en ansökan från t ex landstingets ungdomspsykiatriska klinik.

Utredningen som ligger tillgrund för ansökan skall innehålla ett definierat behov och en aktuell bedömning från ansvarig läkare. Innan beslut fattas sker en "dragnig" av klienten inför personalgruppen. Förredragande kan vara socialsekreterare, psykolog eller någon annan ansvarig.

Detta möte och den efterföljande diskussionen mellan personal och handledare samt en diagnostisk intervju med den aktuella familjen ligger sedan till grund för intagningsbeslutet.

Intagningsförfarandet är omsorgsfullt. Man bedömer det från personalens sida att det är viktigt att man får en klient som man tror sig kunna hjälpa och som passar in i ungdomsgruppen.

Det börjar alltså med en ansökan som tillställs institutionen. I denna finns en kortfattad redogörelse för klientens problematik och vårdbehov.

Innan "dragningen" äger rum har föreståndaren fått en ansökan. Utifrån denna ansökan beslutar man om föredragning skall ske. Personalen får ta del av ansökan för att kunna bilda sig en uppfattning och ställa frågor till de som föredrager ärendet.

Den diagnostiska intervjun är nästa steg i intagningsproceduren. Klienten och dennes familj kommer ut till institutionen för att dels intervjuas och dels få tillfälle att bekanta sig med miljön.

Den diagnostiska intervjun är, enligt handledarna och föreståndaren till för att man skall få ett ordentligt underlag för att kunna bedöma huruvida man tror sig kunna klara av fallet eller ej. Men också för att utröna om den unge passar in i den ungdomsgrupp som redan finns på institutionen. Man intervjuar familjen med utgångspunkt "hur det varit och hur problemen sett ut i familjen".

3.4 Personalen

Personalen utgörs av föreståndaren, biträdande föreståndare, elva behandlingsassistenter på hel- och deltid, två handledare/psykologer med deltids-tjänst, en kontorist på deltid, och en reparatör/hantverkare på heltid. De flesta har arbetat på Ungdomshemmet i många år. Det är en relativt stabil och välutbildad personalgrupp.

3.5 Arbetsprocessen i fokus - eller hur man möts

Den bärande behandlingsidén är att institutionen skall vara miljöterapeutisk. Med det avses att institutionsmiljön skall organiseras så att den tjänar det

terapeutiska syftet. Alla aktiviteter, möten och handlingar är avsedda att vara komponenter i behandlingsarbetet.

Interaktionen mellan behandlare och klient kommer till uttryck i mötet mellan de två. Mötet har jag definierat som den relation i arbetet som upprättas mellan behandlaren och klienten.

Begreppet kontroll, som också används i vissa sammanhang, är en aspekt i mötet. Relationen behandlare-klient är en ojämlig relation i den betydelsen att behandlaren strävar efter kontroll över mötet i syfte att åstadkomma förändring hos klienten.

I arbetsprocessen eftersträvar således behandlaren kontroll över och i ett möte, dvs att kontrollera dels mötets villkor och dels styra det som sker i mötet.

Möten som äger rum på en institution är mångfacetterade och olika både till syfte och innehåll. Planerade möten har mestadels en förutbestämd struktur och avsikt, det kan vara ex vis individualsamtal, familjesamtal och en del miljöterapeutiska möten typ jobba i köket eller delta i uteaktiviteter, bada osv. Spontana möten är i regel av miljöterapeutisk karaktär, t ex spela något spel, titta på TV/video, "småprata" etc. Dessa olika slag av möten på institutionen ingår i den totala behandlingsstrategin.

3.5.1 Mötet mellan forskare-institution

Min avsikt var att efter en "inkänningsperiod" på några dagar börja att systematiskt observera situationer och händelser som jag uppfattade som karakteristiska för mötet. Detta var emellertid betydligt svårare än jag tänkt mig från början. Institutionsmiljön på Ungdomshemmet var främmande för mig, och det tar tid att bekanta sig med nya människor och lära känna dem i deras miljö. Därför tog det faktiskt längre tid än jag utgått ifrån innan mötena framträdde för mig som möten.

Innan jag kom ut till Ungdomshemmet hade jag först haft kontakt med Anna, som på ett personalmöte redogjort för min framställan att få komma till institutionen för att auskultera och göra en metodstudie. Hon hade också redogjort för projektets syfte. Men innan man gav sitt godkännande ville man att jag personligen skulle komma till Fridhem för att presentera mig själv och mina avsikter. Detta var i och för sig ett rimligt krav, som jag försökte uppfylla.

I mina dagboksanteckningar skrev jag:

"På en diskuterade man praktiska frågor. Här var tid avsatt att diskutera min eventuella närvaro. Man bad mig redogöra för projektet.

Jag valde att ge en kortfattad personbeskrivning (min personliga bakgrund och vad jag gjorde nu) och så noga jag kunde beskrev jag projektets syfte och metod. Tiden på institutionen var avsedd att söka utföra en metodförstudie. Man undrade givetvis också till vilken nytta det kunde bli för institutionens personal och vad de kunde få ut av min närvaro. Jag tyckte att det var svårt att ge ett precist svar på den frågan, men menade att den internrapport som kommer att utgöra redovisning av mina intryck och hur jag ser på mitt eget förhållningssätt kan kanske användas som diskussionsunderlag på någon intern p-utbildning eller så, där jag som outsider redovisar hur jag upplevt arbetet och klimatet på institutionen. Detta accepterades och vi kom överens om att jag skulle börja måndagen den 17 nov."

Bland mina intryck från första dagen var att jag tyckte att ungdomarna föreföll passiva, satt och pratade med någon personal eller vankade omkring för sig själva. Det var således med en väldigt diffus bild jag åkte hem på kvällen. Jag och Bertil, bitr föreståndaren, hade pratat något om vad jag hade tänkt göra och under vilka tider jag skulle vara på institutionen.

Dagen därpå, en tisdag, träffades vi inne i det näraliggande samhället, där institutionens buss hämtar personalen på morgonen. Några av assistenterna skulle ha familjesamtal och handledning i en lägenhet som man disponerar. Vi andra åkte ut till institutionen.

Morgonsamlingen (där fördelning av dagens uppgifter sker) hölls i stora rummet över en kopp fika. Dagsschemat var nertecknat på ett blädderblock: miljöterapi - en flicka skulle vara i köket, ett akvarium skall rengöras och flyttas, en flicka och en pojke föreslogs till detta tillsammans med en assistent som vikarierar. Vidare skulle ett rum i källaren utrymmas för att rustas upp till träningslokal, en av ungdomarna och en assistent var föreslagna till det jobbet. Vidare fanns både individualsamtal och familjesamtal på dagsschemat. Tisdag är också handledningsdag, både individual- och grupphandledning var medtaget på schemat.

Efter morgonsamlingen gick jag runt för att bekanta mig med byggnaden. Men för att inte vara "sysslolös" anslöt jag mig till akvariegruppen. Man höll på med att tömma och rengöra akvariet, Jag hjälpte till lite med att bära vatten. Dialogen mellan assistenten och flickan rörde det praktiska man sysslade med. Pojken däremot föreföll helt ointresserad, han brydde sig inte om akvariet. Två assistenter och en av pojkarna skulle dra upp två småbåtar från sjön. På en av assistenternas uppmaning följde han med och drog upp båtar istället för att fiska akvariefisk.

Bertil påminde mig om föreståndaremötet efter lunch. Samtidigt frågade en assistent, om jag hade lust att åka med in till samhället. Han skulle köra in en mamma, som varit ute på familjesamtal. Vad jag förstod så var han nyfiken på vad jag skulle göra på Ungdomshemmet, för han frågade ut mig ganska omsorgsfullt på återvägen från samhället.

Innan lunchen tillbringade jag en stund i köket. Vanligtvis är köket en centralpunkt på en institution, dit man går då man känner sig "sysslolös", Men jag upptäckte snart att här är det "stora rummet" som är hjärtpunkten. Två av personalen arbetade tillsammans med en ungdom i köket. De förberedde dagens lunch. Köksarbetet är ett stående inslag i den miljöterapeutiska verksamheten. Ungdomarna följer här en rullande turordning.

Eftermiddagens grupphandlingsmöte leddes av de båda handledarna. Tre av ungdomarna var uppsatta på föredragningslistan. Men eftersom jag inte var insatt i själva sakfrågorna, koncentrerade jag mig mer på strukturen än på innehållet.

Diskussionen kring klienterna flöt in i varandra och jag fick inget riktigt grepp om mötets uppläggning. Det är givetvis möjligt att jag uppfattade mötet som ostrukturerat pga att jag inte kände till klienternas problembild. Personalen känner väl till klienterna och behöver därför inte alltid förklaringar. Antydningar, miner, huvudskakningar etc betyder saker för den invigde. På institutioner är det ganska vanligt med en symbolisk kommunikation, där en gest eller ett ord har en särskild betydelse för de involverade.

Jag reflekterade över mina intryck från mötet och skrev i mina dagboksanteckningar:

"Frågor jag ställde mig själv i detta sammanhang var - hur förbereds handledningsmötena? Vad föranleder det som avhandlas? Vilken återföring har man?"

Dessa frågor föranledde mig att söka vara uppmärksam på frågor som återkommer på personalmötena och hur de behandlas. Vad tar man upp? Hur behandlas det? Och hur följs det upp?

Nästa dag (onsdag), var det dags för behandlingskonferens och internutbildning på fm och på em var det uppsatt en punkt aktuella frågor och tid till förfogande (TTF).

Dagens möte började med att man diskuterade löne- och anställningsvillkor som en förberedelse inför en träff på em med fackliga företrädare.

På behandlingskonferensen diskuterade man tre ungdomar. Man förde t ex en lång diskussion om huruvida man skulle begära LVU på en pojke. Argument som framfördes var ex vis att han inte följde föreskrifter och uppträdde hotfullt både mot sin mamma och en del personal. Det framkom att mamman var negativ till sådan åtgärd. Man skulle försöka få ett s k ordförandebeslut som skulle ligga vilande hos socialjouren i hans hemkommun och man skulle ifall pojken inte följde överenskommelserna utlösa beslutet. Men under diskussionen blev det klart att man inte kan förfara på det viset.

Två av de personal som han relaterar till bäst var ifärd med att lämna institutionen för en tid. Och osäkerheten om hur man skulle förhålla sig till honom tycktes stor bland den närvarande personalen. Men den i vissa stycken upprörda diskussionen, där flera assistenter sa att de kände sig oroliga och hotade, slutade med vänta och se. Man kom dock fram till att om han bryter mot överenskommelser en gång till skall man begära LVU.

Mina reflektioner: "Jag blev inte klar över vad man förväntar sig att LVU skall ha för betydelse för relationerna med pojken. Eller är det bara ett sätt att handskas med en 'kollektiv ångest' och vanmaktskänsla (jmf Bions 'messias') - löser LVU några problem?"

Vidare förde man en diskussion om en flicka som är inskriven på LVU. Hon blir 18 år och därmed måste LVU omprövas. Man menade att hon själv vill vara inskriven enligt LVU för att bli kunna upprätthålla ett visst "anseende" bland kompisar och att veta att hon kan tvingas tillbaka om hon skulle avvika. Man resonerade kring olika argument som skulle komma med i sammanställningen av det underlag flickans socialsekreterare ville ha.

Den tredje ungdomen som var upptagen på behandlingskonferensens dagordning var en pojke som avbrutit sin sk helgpermission på lördagen och kommit tillbaka i taxi tillsammans med sin mamma. Han hade åkt hem med förhoppningen att vara hemma över helgen - Men misslyckats. Därefter hölls information om de övriga ungdomarna, dvs de av personalen som hade specialansvar (kontaktman och rapporterade.

Diskussionen kring två av de tre ungdomarna handlade således till stor del om LVU. Jag gjorde i sammanhanget följande reflektion, som jag tecknade ner i min dagbok:

"Jag undrar över hur många av de inskrivna ungdomarna som är LVU:ade, och vad det betyder för behandlingsarbetet? Diskussionen om LVU verkar mest vara en praktisk fråga - LVU ett behandlingsinstrument?"

Efter behandlingskonferensen var det dags för ett pass av den internutbildning som pågår. Man studerade Crafoords bok 'Borderline'. Avsnittet handlade i huvudsak om Mahlers och Winnicotts teorier. Man uppehöll sig fr a kring frågan om övergångsobjektets betydelse och i diskussionen associerade man en del till den problematik som man arbetar med på Ungdomshemmet.

Torsdagen började som vanligt med morgonsamling. Tre ungdomar skulle ha individual- resp familjesamtal. Ett studiebesök av en sjukhuskurator var också inplanerat och så var det storstädning. På eftermiddagen var det dags för stormöte.

Tyvärr för mig så blev studiebesöket inställt - det hade annars varit ett bra tillfälle för mig att få ytterligare information om verksamheten. Nåväl jag tog en rundtur i husets bottenvåning för att se vad som pågick. En del personal sysslade med städning och några var upptagna med samtal. Jag hade väntat att en del ungdomar skulle delta i städningen, eftersom jag uppfattade det som ett miljöterapeutiskt inslag att vara delaktig i ansvaret för den näraliggande miljön.

På eftermiddagen samlades man i stora rummet för stormöte. Detta är ett forum där personal och ungdomar träffas för att dryfta gemensamma angelägenheter som rör verksamheten. Mötet samlade fem av personalen och fyra ungdomar. De två flickorna föreföll att bara vara fysiskt närvarande, den ena låg hopkrupen i ett av soffhörnen medan den andra flickan krupit ihop i en fätölj och liksom gömde sig. En av pojkarna gjorde en väl synlig entré i rummet och satte sig demonstrativt på golvet utanför gruppen snett bakom ryggen på föreståndaren (som satt ordförande).

Denne pojke var mycket aktiv i diskussionen men kom mest med negativa kommentarer, vilket föranledde den andre pojken att uppmana honom att vara lite positiv "nån gång". Personalen varken argumenterade eller kommenterade pojken som satt utanför gruppen. Mötet handlade mest om information från personalen till ungdomarna om vad som var planerat. I mina anteckningar skrev jag följande kommentar:

"Vilken funktion har stormötet? Är det tiill för att ungdomarna ska ha ett forum för medinflytande? - fråga om detta!" (Långt senare fick jag veta av föreståndaren att hans tankar om stormötena var att de på sikt skulle utvecklas till samtalsgrupp, där alla ungdomarna kan medverka. Men att det fortfarande är alltför ångestladdat för några av dem att delta i storgrupp.)

Fredagen den första veckan var stillsam. Förmiddagen är avsatt till friluftsktiviteter och på eftermiddagen är det tänkt att ungdomarna skall städa sina rum.

En av assistenterna och en flicka åkte iväg till simhallen. Den andra flickan som arbetar en dag i veckan på ett kansli istan hade åkt till sitt arbete. En av pojkarna hade åkt hem kvällen innan tillsammans med sin pappa som varit på besök. Kvar var alltså tre pojkar, två lämnade inte sina rum på förmiddagen (förkyld resp trött), medan den tredje stökade och ville få åka till stan "bums". Man lirskade och förhandlade med honom, gav honom olika små uppgifter som måste vara klara innan han fick åka.

I mina minnesanteckningar från första veckan läser jag:

"Det har varit överväldigande - mycket flyter ihop för mig - viktigt att jag försöker koncentrera mig på utvalda episoder och situationer och försöker dokumentera dessa noga istället för att beskriva allt - vilket är omöjligt. Veckan får vara en slags 'inkänningsperiod'. Det är nog bäst att försöka 'hänga' på någon och följa hans/hennes arbete."

Innan jag påbörjade metodstudien hade jag bestämt att det första mötet måste bli en period där jag lär känna människor och miljö. Det är faktiskt en viktig del i forskningsprocessen, utan att vara accepterad av personalen på den institution där man skall utföra sin forskning blir uppgiften hart när omöjlig.

Det är alltså viktigt at man söker skapa goda relationer med så många som möjligt i personalgruppen. Därvid bör man utgå från att det är möjligt att komma överens med alla även om det i praktiken kan vara mycket svårt.

De två första veckorna ägnade jag således främst åt att försöka lära känna personalen och klienterna och att bekanta mig med institutionsklimatet. Jag tror att detta gick ganska bra, man visade stor generositet och öppenhet mot mig och jag upplevde inte någon större misstänksamhet. Mina observationer av mötet behandlare-klient blev emellertid ganska begränsade under de två första veckorna. Dessa tillbringade jag i huvudsak på de ställen där de flesta av personalen befann sig samtidigt.

Under den andra veckan fortsatte jag således att i huvudsak observera de kollektiva prepareringarna inför de individuella mötena. Handledningmötena och behandlingskonferenserna framstod som rituella förberedelser inför närkontakten med klienterna.

3.5.2 När, var, hur möts man?

När, var, hur möts man på en institution? Och vad sker i mötet? Den sistnämnda aspekten är en kvalitetsdimension, som är viktig för projektets huvudstudie, men som kräver mer insikt i institutionens specifika klimat och kännedom om de enskilda människorna än jag hade möjlighet att införskaffa under den korta tid jag tillbringade på Ungdomshemmet. Vad som sker vid ett givet tillfälle i ett givet möte är en del av en process, som har såväl historia som framtid. Därför vill jag understryka att några vittgående slutsatser, varken kan eller bör man dra av denna dimension i rapporten.

3.5.2.1 Mötet

Mötet är ett socialt sammanträffande där det förekommer en interaktion/socialt samspel mellan två eller flera människor. Goffman (1974) definierar begreppet socialt sammanträffande som: "Det börjar med att individerna erkänner att de tagit steget in i varandras omedelbara närhet och slutar med att de tydligt har uppfattat att de har lämnat ett ömsesidigt deltagande. Sammanträffanden skiljer sig markant från varandra med hänsyn till syfte, social funktion, typen och antalet personer, miljö, osv."

I stället för begreppet 'socialt sammanträffande' använder jag "mötet". Mötet är i detta sammanhang ett analytiskt begrepp. Goffman skriver vidare att det finns olika slags sammanträffanden (jag använder alltså istället termen möten). I varje möte sker ett samspel, verbalt eller tyst. Goffman skiljer dessutom mellan vad han kallar olika samspeisenheter: Den sociala tillställningen (-occasion), t ex en fest, som kan vara en tillställning där mänskorna kommer samman, och som ofta inleds formellt med mat, dryck och tal, men efterhand övergår i informell karaktär; Sammankomsten, definierar han som ett möte mellan två eller flera människor som befinner sig i varandras omedelbara närhet och som upplöses då den nästsista personen går sin väg; Social situation, är ett rumsligt avgränsat sammanträffande där deltagarna ömsesidigt observerar varandra. Samspelet på en institution äger fr a rum i en social situation.

Den sociala situationen är ett sammanträffande/möte som i sig innefattar samtalet.

3.5.2.2 Samtalet

Samtalet är en social handling som inbegriper en eller flera deltagare. Viktiga inslag i behandlingsarbetet på en institution är t ex samtal individuellt med den unge eller tillsammans med dennes familj. Samtalen hålls i regel ute på institutionen. Olika samtal har alltså olika deltagarkonstellationer. Individualsamtalet är en en-till-en-relation, där klienten och terapeuten möts. Dessa möten kan ske planerat där tid och plats är bestämd i förväg, eller i t ex institutionens buss, på sängkanten när man skall säga godnatt etc.

Det planerade, i förväg bestämda en-till-en-mötet är ofta känsloladdat och kräver kraftansamling av de som går in i det. Det oplanerade/spontana mötet, som kanske äger rum i bussen då någon assistent skjutsar en ungdom till eller från Ungdomshemmet blir vanligtvis mer avspänt. "Det finns en massa ljud som avleder i bussen, man kan titta ut genom fönstret, motorns brummande osv." Många av mina bästa samtal har jag haft i bussen eller bilen." Ibland söker ungdomarna medvetet sådana tillfällen till samtal.

I familjesamtalen möts normalt familjeterapeuterna, den unge, hans anhöriga (föräldrar eller andra viktiga personer) och ibland även handledaren. Kontaktsamtalet sker mellan den unge och hans kontaktpersoner en till en eller oftast två till en.

Samtalet är alltså en viktig social aktivitet på institutionen. Det är genom samtal som den viktigaste kommunikationen sker mellan behandlaren och klienten. Utöver de fokuserade samtalen möts man också under mer avspända former. (Jag gör här en analytisk skillnad mellan vad jag kallar "terapeutiska samtal", det är alltså det fokuserade samtalet och "sociala samtal". "Sociala samtal" har i och för sig också en terapeutisk funktion, men är inte fokuserade till en speciell "brännpunkt".) De "sociala samtalen" är vanligast i sk miljöterapeutiska sammanhang och kommer till uttryck i t ex de spontana mötena. Det "sociala samtalet" är ibland en intentionell handling, man söker kontakt med den unge för att kanske förbereda och underlätta det "terapeutiska samtalet" vid ett senare tillfälle.

Det "sociala samtalet" är alltså det som t ex äger rum vid "dagens slut" eller då man spelar Fia med knuff etc. Verbalt uttrycker man kanske lite, men där är själva relationen, att göra något tillsammans, viktigast.

Goffman (1970) har i sin bok När människor möts, definierat begreppet samtal. Han skriver att samtal är sociala sammanträffanden, som tycks ha ett gemensamt grunddrag, nämligen att "deltagarnas engagemang i något som officiellt utgör en brännpunkt för uppmärksamheten måste framlockas och hållas vid liv. När detta krav existerar och tillgodoses, blir samspelet som sådant 'lyckat' eller ger en berusande känsla av välbefinnande." (s 122) Det är sådana samtal, som man på en institution brukar kalla för "ett bra samtal". Men samtalet kan också bli misslyckat - "ett dåligt samtal". Detta sker, skriver Goffman, då man "misslyckas med att fånga deltagarnas uppmärksamhet utan att detta befriar dem från förpliktelsen att engagera sig, (då) kommer de närvarande sannolikt att känna olust. För dem blir samspelet inte lyckat." (s 122) Den pinsamma tystnaden är ofta ett sådant olustigt inslag eller då mötet kännetecknats av maktkamp, där exempelvis den ena kontrahenten söker styra bort samtalet från brännpunkten och den andre misslyckas i försöket att fokusera samtalet till dess brännpunkt.

Vidare, så hävdar Goffman, att "ett samtal har ett eget liv och ställer krav för sin egen skull. Det är ett socialt system med egna gränsbevarande tendenser." (s 103) På en institution förekommer således flera olika slags möten, med olika syften, olika social funktion, miljö och antal personer.

Jag tror att det kan vara av intresse att ta del av vad som kan utspelas på dessa möten sett från en "outsiders point of view". Vi kommer att först följa personalsamtal kring en ung pojke - Rikard 17 år.

3.6 "Fallet Rikard" - ett exempel

En punkt på mötet gällde problematiken med Rikard. Förra veckan hade man bestämt sig för att om han bråkade och inte följde överenskommelserna kom det att bli aktuellt med att söka LVU på honom.

Under samtalet kom det återigen fram att flera kände sig hotade av honom, och var oroliga och ängsliga inför kontakt med honom, Hans individualterapeut, Kerstin menade att hon inte nådde honom. Han vägrade samtal och kom med hotelser. Dessutom lät han henne förstå att han var "djävligt trött på allt djävla psykologsnack". Relationen mellan Rikard och Kerstin var låst. Man såg inte heller några omedelbara lösningar. Det föreföll som Rikard bara accepterade män, som inte snackar något "djävla psykologsnack".

Den gägna helgen skulle Rikard enligt vad man kommit överens om varit kvar på institutionen och om han for in till stan komma tillbaka vid en viss tid på kvällen. Emellertid hade han blivit kvar och kom inte tillbaka förrän på söndagskvällen. Men han hade kanske känt sig lite orolig för eventuella konsekvenser, för han ringde flera gånger under söndagen.

På måndagskvällen hade en konfrontation mellan Rikard och Bertil ägt rum och som upprörde känslorna. Rikard hade trots att han vet att det inte är tillåtet tagit öl med sig ut till institutionen och dessutom vägrat äta sin medicin sedan fredagen.

Roger hade mött Rikard utanför dennes rum med en öl i handen. Då Bertil uppmanade honom att lämna från sig ölburken och istället ta sin medicin, blev han aggressiv. Enligt Bertils beskrivning av mötet uttalade Rikard en massa hotelser om vilka olika slags av våld han skulle ta till om man i fortsättningen försökte hindra honom från att åkla in till stan på helgerna, om man försökte hindra honom att dricka öl, om han inte fick sin lön varje vecka...

"Jag har aldrig tidigare känt mig rädd för honom," berättade Bertil, "men nu gjorde jag det. Om jag inte hade tagit ett steg mot honom, så vete tusan vad som kunnat hända."

Man talade upprört om att det kunde finnas risk att Rikard i ettupphetsat tillstånd kunde ta till kniv - ingen ville få en kniv i ryggen. Göran, som vikarierar som behandlingsassistent och verkar ha bra kontakt med Rikard, menade att pojken är väldigt spänd. "Han reagerar hotfullt med angreppsställning och knutna nävar om man bara råkar göra en felsägning." Man ansåg att man måste hela tiden vara på sin vakt.

Några framhöll att omständigheterna var sådana att det är tveksamt om man kan ha Rikard kvar på institutionen. Man ifrågasatte om man klarade av att jobba med honom. I ett annat sammanhang berättade en assistent för mig att man inte fått en helt korrekt information om Rikards problematik innan han kom till institutionen. Assistenten menade att man kände sig lite lurade, därför att Rikards problematik var mycket svårare än man fått klart för sig och att han passade inte in i den övriga gruppen av ungdomar, vilket är viktigt då man arbetar som miljöterapeutisk institution.

Man resonerade vidare kring olika tänkbara konsekvenser för honom om han skrevs ut. Man kom fram till att det enda alternativet då var mentalsjukhus. (Jag upplevde en stor beslutsångest hos personalgruppen när de inte såg andra alternativ än mentalsjukhus. Det var något man inte var beredd att medverka till.)

Emellertid kom man fram till efter en diskussion att Roy skulle undersöka om det fanns möjligheter för Rikard att under en kortare tid, en krisperiod,

vistas på sjukhus, men likväl vara inskriven som klient. Man skulle då också tala om för honom att han alltid var välkommen tillbaka.

En viss ambivalens fanns i personalgruppen - vad göra nu? Men till sist kom man fram till, på de båda handledarnas förslag, att en konfrontation var nödvändig. Peter menade att man egentligen aldrig satt press på Rikard och att detta bidragit till att hans krav hela tiden stegrats. Roy, Bertil och Anna skulle ta ett allvarligt samtal med Rikard och göra klart för honom att vad som kommer att hända om han i fortsättningen inte följer regler och beslut som gäller för alla på Fridhem och att han inte på två veckor kommer att få individualsamtal med Kerstin och att man avser att ansöka om LVU på honom.

På behandlingskonferensen dagen därpå tog man upp konfrontationen med Rikard. Bertil redogjorde för vad som hänt. Man hade tagit upp vad som gäller på Ungdomshemmet och understrukit att detta även gäller för honom. Man hade vidare klart sagt ifrån att om han inte tar sin medicin kan han inte få vara kvar och att man skall söka LVU, vilket betyder att om han avviker kan man begära polishjälp.

Rikard hade, enligt vad som refererades, inledningsvis varit ganska samlad. Han hade sagt att det var OK att ta medicin men att han tyckte att den inte hjälpte och att han ville avstå på helgerna, så att han kunde dricka öl. Man hade också kommit överens om att tala med doktorn om att höja medicindosen något. Men mot slutet av mötet började han "fäktas och veva", men verkade ändå ganska lättad över att man tagit itu med honom.

Vidare hade man sagt till honom att han inte under de närmaste fjorton dagarna kunde räkna med att få träffa Kerstin. "Jag vill inte heller", hade han svarat. "Det är inte fråga om vad du vill, du får helt enkelt inte, det har vi bestämt". Detta gjorde honom, enligt Bertil, en aning konfunderad.

Men osäkerheten dröjde dock kvar i personalgruppen. -Vad skall vi göra med Rikard, nästa vecka är vi ju borta. Vilka direktiv skall vikarierna få? Man kom fram till att den höjda medicindosen kanske hjälper att "dämpa honom något".

Peter menade att om inte Rikard nu fann sig i vad man bestämt och inte tog sina piller som han skall, stod man inför alternativet att bli tvingade att försöka med depåneuroleptika - alltså spruta istället för piller. Emellertid fattades inget beslut varken om depåmedicin eller LVU.

Bilden av Rikard förändras sedan gradvis. På handledningsmötet veckan efter det personalen varit bortrest togs Rikard upp igen. Gabriella, som arbetat, rapporterade på mötet att "det gått bra med Rikard" under den gägna veckan. "Han jobbade och slet, inget trassel med medicinen. Rikard går ut direkt på morgonen och jobbar hårt, så hårt att han somnar tidigt." Man konstaterade att han verkade mindre "galen" och "mer ledsen". "Han behövde tydligen den hårdare strukturen."

Rikard hade under den gägna helgen varit hemma hos sin mormor, som tagit ansvaret för honom. (Diskussionen kring Rikard fördes nu i en helt annan anda än senast, ängslan i personalgruppen var borta och rädslan för våld och hot fördes inte på tal. Kerstin deltog dock inte i diskussionen.) Det var först då någon vände sig till henne som hon sa något. "Jag sköter ingenting med honom just nu" och "han vill ju inte tala med mig." Bert menade att Rikard lämnats för mycket åt sig själv, "vi kan inte bara överlämna honom till Hasse" (hantverkaren). Anna grep in i samtalet och menade att det nog var tid för Kerstin att på nytt försöka få kontakt med Rikard. Peter tyckte också att det var dags att höra med Rikard om han nu kunde tänka sig att träffa Kerstin för samtal. Kerstin, som verkade känna sig utanför, tyckte att "han verkar klara sig så bra" och att hon var osäker på om hon just nu "orkar, - det är så jobbigt att sitta och vänta". Hon trodde inte att Rikard skulle komma ändå. Men både Anna och Peter menade att som det hela utvecklats sig är det faktiskt viktigt att Kerstin finns kvar. Peter ställde några retoriska frågor: Vad är det han avvisar? Vad bygger han avvisandet på? Kerstin kom för nära honom, han blev rädd. Han har ju alltid lagt saker utanför sig. Vi måste helt enkelt visa Rikard att Kerstin finns kvar. Roy bör meddela honom detta och att från och med tisdag nästa vecka kan samtalen återupptas.

Den kommande helgen åkte Rikard hem som vanligt på fredagen, men återvände redan på söndagseftermiddagen, tidigare än avtalat. Bert åkte in till samhället och hämtade honom. Rikard hade varit som "en omvänd hand". Han var "tyst

och deppig" och hade talat med Bert om att han hade tankar om självmord. Bert var hos honom på hans rum på kvällen, men han ville var själv och somnade ganska tidigt. Nästa dag låg han kvar på rummet och var deprimerad.

Från att ha varit väldigt utåtagerande, nästan omnipotent, var han nu istället nere och sorgsen. Det visade sig att han själv bett om att få träffa Kerstin. Hon hade fått små lappar från honom. Vidare framkom att han ville åka hem samma kväll och att han hade frågat Bertil om han visste hur mammos reagerade om deras barn begär självmord. Samtidigt hade han börjat fundera över sig själv. - Hur gör människor som inte mår bra och på tre år inte blivit bättre?

Frågan om LVU kom upp igen. Det fanns nu en viss tveksamhet om LVU-frågan. Kerstin tyckte att den markering man gjort och det att Rikard håller tider och inte lever "rövare" längre gjorde henne tveksam till LVU, dessutom är både mamman och mormodern motståndare och ser LVU som ett straff. Enligt Göran upplever också Rikard det så att man straffar honom. Han hade sagt att "kanske dumt att jag berättat det, (han syftade på sina tankar om självmord) ni kanske drar in mina permissioner."

Roy, Peter, Anna och ett par av assistenterna menade emellertid att det nog ändå är bäst att söka LVU. "Man vet inte när han drar." "Om han försvinner måste vi ha honom tillbaka". "LVU är ett sätt att hålla honom kvar." "Nu talar vi om LVU på ett annat sätt än tidigare". "Ny dimension - gäller nu att rädda livet på hennes son." Anna menade att Rikards omnipotens fått sig en rejäl knäck och att man måste ta hans depression på verkligt allvar. "Det är viktigt att någon är hos honom nu, så mycket som möjligt." "Han bör inte lämnas ensam".

Rikard var uppenbart en "skuggfigur" för många i personalgruppen och för de andra ungdomarna. Det var få i personalgruppen som hade någon relation till honom. Att så få kände honom och hade relation med honom bidrog förmodligen till att han, som jag uppfattade det, blev lite av en mytisk figur. I jämförelse med samspillet persona-övriga ungdomare föreföll, för mig som observatör, förhållningssättet till Rikard paradoxalt.

Personalen gav under de olika mötena uttryck för oro och ångslan. Ibland var stämningen på mötena spänd. Tex upplevde jag som observatör att personalen visade beslutsångest vid flera tillfällen, man undvek helt enkelt att fatta beslut.

Gradvis förändrades dock bilden av Rikard, på slutet fördes diskussionen i en annan anda än på de första mötena. Ångslan i personalgruppen framträdde inte så tydligt och rädslan för hot och våld fördes inte längre på tal.

Naturligtvis avhandlades många andra saker på handlednings- och behandlingskonferenserna. Men i linje med mitt beslut, att koncentrera mig på enskilda händelser och ämnen för att få ett grepp över den sociala situation jag befann mig i, tog jag inte med allt. Jag valde också att beskriva "fallet Rikard" just därför att det skilde sig markant från vad som fö diskuterades.

Mitt perspektiv var naturligtvis annorlunda än personalens, jag steg in i deras vardagsverklighet under en pågående process och lämnade den medan processen fortfarande pågick. Min bild är således endast en sekvens i detta förlopp.

De möten som jag hittills beskrivit är bara till för personalen. De är viktiga "andningshål", där man får respons på sina egna känslor, tankar och fantasier som rör arbetet och arbetsupplevelserna. Men på en institution förekommer även flera andra slags möten. Dessa olika möten kan grovt indelas i "fokuserade terapeutiska möten" och "miljöterapeutiska möten".

Jag kommer nedan att söka beskriva några möten som ägde rum på Ungdomshemmet under min auskultationsperiod. Vidare kommer vi att följa en behandlingsassistent under dennas arbetsdag. De två första mötena bygger på mina iakttagelser och samtal med två behandlingsassistenter. Beskrivningen av arbetsdagen är gjord på grundval av observationer och på samtal med behandlingsassistenten vi följer. De fokuserade mötena bygger helt på intervjusamtal.

3.7 Ett veckoplaneringsmöte

På måndagen hålls i regel ett veckoplaneringsmöte. På detta avser man att tillsammans med ungdomarna planera den miljöterapeutiska verksamheten. Det veckoplaneringsmöte som jag var med på var, enligt personalen, ovanligt struligt. Jag kunde tyvärr bara delta på ett sådant möte, så jag har inget att jämföra med.

Kl tio brukar man börja mötet. Det är alltså tänkt att alla som är inne skall delta. både personal och ungdomar. Vid detta tillfälle deltog alltså två assistenter och två ungdomar. Inledningsvis deltog ytterligare en assistent och en ungdom, men de gick efter ca 10 min. Pojken hade ett möte inne i stan som han måste åka in till och Maria skjutsade in honom.

Lage och Hillevi som höll i mötet försökte få Niklas och Pontus med i diskussionen om vad man skulle vilja och behöva göra under veckan. Men samtalet fördes till största delen mellan Hillevi och Lage. Då man planerade veckans matsedel deltog Niklas med synpunkter. Medan mötet pågick ägnade Bert mycket tid åt att få upp och igång de övriga ungdomarna. Han menade att de är svåra att få upp och det blir "mycket tjat, tjat, tjat".

Veckoplaneringsmötet blev således inte som det var tänkt, men å andra sidan är det inte alltid det blir som man planerat på en institution. Det ideala veckoplaneringsmötet är då alla deltar och lägger fram synpunkter och förslag till veckomatsedeln, studiebesök, uteaktiviteter och annan "miljöverksamhet". På dagens möte klarade man av veckans matsedel och ställde upp två alternativ till studiebesök (inget blev dock av). Veckoschemats grundstruktur ser ut så här:

Dag	FM	EM
Måndagar	veckoplanering	miljöterapi
Tisdagar	miljöterapi	miljöterapi
Onsdagar	miljöterapi	miljöterapi
Torsdagar	städning	stormöte, TTF
Fredagar	friluftsdag	rumsstädning

Lördagar	helgverksamhet	-
Söndagar	"	-

Varje dag har en av ungdomarna i tur och ordning att vara med i köket. Vidare äger individual-, familje- och kontaktsamtal rum dagligen. Tisdagar och onsdagar är tid avsatt till personalen för individual- och grupphandledning, behandlingskonferens och internutbildning. Veckoplaneringsmöte är ett miljö-terapeutiskt inslag i verksamheten där ungdomarna skall ha möjlighet att vara med och bestämma.

3.8 Två s k en-till-en-möten

En-till-en-mötet kan både vara planerat, med en förutbestämd avsikt och oplanerat, framsprunget ur en specifik situation. Jag frågade en behandlingsassistent om hur en-till-en-mötet kan se ut. Hon gav mig två exempel, ett som hon planerat in och ett som kom till spontant. Jag frågade alltså assistenten om vilka avsikter och förväntningar hon har, då hon har ett möte med någon av sina klienter.

Ass : "De avsikterna och förväntningarna har varit att prata vidare om Anders då han skall börja skolan i vår. Han har också pratat mycket om att han vill flytta härifrån, osäker på om det kommer att fungera med resvägarna. Men det är en större fråga, det handlar inte så mycket om resvägarna. Det handlar om han skall gå kvar här överhuvudtaget. Jag vet att ha pratade med många om det och att han hade en uppgörelse med Bernt och Sven veckan innan, då han var väldigt arg, upprörd över att han inte skulle få flytta. Att vi inte tror på honom. Det var min avsikt att prata om det. Vad är det som händer med honom helt enkelt, hur har han det, varför han egentligen vill flytta och vad han tänker om det, att jag presenterar vad jag tycker, och ge honom jävligt raka svar på varför jag tycker att han inte skall flytta och att driva det rätt hårt och sen prata mycket om det, som jag tror att det finns en väldigt stor oro kring, en massa rädsla och försöka få honom att prata om det också.

Huvudidén med det var att igen snacka om det här med att flytta och varför jag inte tyckte det var någon bra idé, att det kan vara jobbigt att gå i skolan, att föra in det mer så. Tänk sen om det inte kommer att gå och vad händer då då+ Att jag också var orolig för att det här kommer att bli tufft med långa dagar och att han kommer att vara väldigt mycket härifrån och vad händer om han inte känner sig förstådd där och att börja spåna om det redan nu, så att det inte blir en jättegrej då.

Det känns som man har en rätt trist roll, den som plockar upp det som är negativt och farhågorna, emn det är det som jag tycker är rätt viktigt just med honom, för det är ju det som man har svårt att göra, att rikta in sig på att det skall gå bra, samtidigt som jag får en massa vid-sidan-av information om att han är orolig. Men inte riktigt direkt, utan det kommer en massa stickkommentarer om det inte går bra, och jag känner att han har en massa frågor till mig. Vad tror du egentligen, att liksom ta det på allvar och prata om att det kan vara då. Sen om han tycker att det är jag som tjatar, så ok då, det kan jag bjuda på, men jag vill att du också funderar över om det inte går så bra. Vad händer om du blir jävligt sne på en lärare t ex."

L: "Hur förbereder du dig inför ett sånt möte? Går du och tänker på det eller sitter du och planerar eller"

Ass: "Ja jag..."

L: "Ta detta konkreta exempel!"

Ass: "Jag har tänkt väldigt mycket den senaste tiden omkring det här överhuvudtaget. Jag har tänkt mycket hemma. Som t ex när jag fick höra om det här och vi var bortresta och när vi kommer hem och han blir så där besviken och arg. Det är efter det som jag bestämmer att vi skall ha det här kontaktsamtal och tala om det och vad det skall handla om ungefär.

Så på det sättet har jag förberett mig väl, vad jag tycker är viktigt att tala om. Jag känner mig väldigt trygg när jag går in i de där mötena. Jag känner honom väl och han känner mig väl... Jag kunde ju också där känna att jag var tidspressad, vilket var rätt dåligt, det kunde jag proa mig för - hur

han skulle känna det, han brukar vara rätt lyhörd. Men visst är det rätt väl genomtänkt någonstans, vad jag tror är viktigt att prata om."

En flicka låg sjuk i influensa och hade feber. Assistenten hade fått rapport om hennes tillstånd av en annan assistent, som varit uppe hos henne på eftermiddagen. M gick upp till flickans rum med middagsmat och för att höra efter hur hon hade det.

Ass : "ja, jag hade fått veta att hon var sjuk, att jag gick upp för att se hur det var med henne helt enkelt, det var min intention att se hur hon hade det, att bry mig om henne, hon svarade rätt mycket på det, att hon tyckte det var mysigt att jag kom och det var väldigt socialt och jag såg till att hon fick käk, att hon fick en febernedsättande tablett. Det blev också rätt mycket snack om en kompis till henne och om hennes situation och vänner och kompisar. Men det var mycket att det utgick från det här att komma dit och bry sig om, då fanns det liksom mycket plats för det också, sitta och snacka lite på sängkanten. Det var helt oplanerat, det var bara vad det blev, min intention var bara: hon är sjuk, jag skall bry mig om henne, det var det det handlade om, inget sånt där medvetet vad vi skulle prata om, mer kolla hur det var, det blev kanske längre än vad jag hade trott."

3.9 Samvaron vid dagens slut

Vid tiden kring kl 16, då personalen skall åka hem äger en intressant ritual rum. Man slår sig ner i stora rummet i soffgruppen framför den öppna spisen. Det är en kort stund av ostrukturerad social samvaro, där man samtalar, lågmäلت, ofta en-till-en, men också med flera. Det förefaller i detta sammanhang som mycket viktigt för personalen att innan de åker hem förvissa sig om att man sagt hej och att det uppfattas av ungdomarna. Mötet verkar ha en trygghetsskapande funktion för ungdomarna, men tycks vara ångestladdad för personalen. Det verkade som ungdomarna i mötet sökte en kollektiv närhet, även de som alltid är tysta kom ofta dit.

Jag frågade två av behandlingsassistenterna X och Z om hur de såg på "kl sexton-mötena".

X: "Vi har pratat om att vi skulle ha någon gemensam fikasamling när dan slutar, för att varva ner lite. Det som då händer tycker jag är ångestladdat, för det är då vi åker."

L: "Ja, jag har ju märkt att de som går är väldigt måna om att säga hej så att ungdomarna uppfattar det."

X: "Jag kan ofta känna att det är stressigt, att det är brådis och att jag tycker att det är rätt tufft sjäälvt at kuta runt och säga hej. Jag kan ibland känna mig som nån jävla taskig typ. Det givetvis också olika i relation till olika personer, en del är lättare att säga hej till. Med några känns det ännu mer viktigt att jag betonar - jag kommer i morgon."

Z: "Det handlar om, för att snacka med psykologspråk, om projektioner. De försöker föra över sin ilska på oss, sin känsla av att vara utelämnade, rata-de inte omtyckta kan vi kalla det för, en typ av den känslan, på oss. Och när de ser att man klarar av att ta den känslan, så kan dom ta tillbaka den... Mycket av den dialogen vi har här är verbal, den sker genom samtal, genom att snacka skit kanske, säger hej, glömmer att säga hej, men hur vi låter framförallt. Om vi är glada när vi kommer, om vi säger adjö när vi går. De är sensibla de här ungdomarna, bra på att känna in hur man själv mår och hur man själv fungerar och förmedlar saker och ting... Det där hejet kan vara väldigt viktigt på andra plan, du är du och jag är jag, vi ses snart igen och det är bra mellan oss. Är det bra mellan oss så skiljs vi åt för att träffas imorgon."

L: "Ja, jag har ju förstätt att det inte är ett hej i största allmänhet."

X: "De checkar av vilka som är kvar och det betyder också olika saker. Utgångsläget beror på vilka som är kvar av oss. Det finns ju inte en eftermiddag som ser likadan ut och jag kan aldrig veta eller känna hur det ser ut när jag inte är där. Jag menar hur de är då, det skulle jag tycka var kul någon gång, få se det, för det är något annat när jag inte är där. Det kanske är bättre att jag inte är här, det är bara att riva igång en massa och då kan man ju undra hur det är när jag inte är här, vad skönt det skulle vara att få se det, så känns det ibland."

Z: "...det är ju samma som att ha små barn, lämna och hämta dem på dagis, i ett och halvt års-åldern att de är helt urspejsade, när man skall lämna och hämta dom. Sen går det skitbra på dan när man inte är där då, det kan gå bra sen när de kommer hem, men det är konflikten när man hämtar och lämnar dom det handlar om."

X: "Jag tycker också man kan se det mellan oss, det är något som kan vara väldigt starkt, man kan vara orolig... Det kommer någon som skall åka hem och man skall själv vara kvar: "Du jag har bestämt med honom att han skall få lite chips ikväll och du hjag har lovat at någon åker in och köper ciggs och sänt." Det handlar om hur mycket man orkar med. Det är det sista jag kan göra, att förmedla de här behoven." Vill du vara snäll och ta över och tillgodose dom, för nu sticker jag" med dåligt samvete, kanske. Sen kanske man tar upp och hör efter med honom eller henne och får svar att det känns top-pen. Det är ofta något mer, något som hänt mella de där två och som i och för sig är viktigt. Men där tycker jag det är viktigare att man lämnar över till en man är trygg med. Att det kanske kan kännas taskigare att lämna över till en vikarie och inte känner riktigt att det är heljuste, att man känner sig som en svikare."

3.10 Att bli avvisad eller icke-mötet

I en behandlingssituation (arbetsprocessen) koncentrerar man sig ganska ofta på negativa saker t ex klientens sociala problematik och de psykiska konsekvenser som problematiken för med sig. I relationen behandlare-klient är det inte ovanligt att det förekommer ångest, rädsla, besvikelser och ilska.

Från klientens sida kan detta komma till uttryck i avvisandet. Man vägrar kontakt med den/de i personalgruppen som står närmast.

Avvisande har flera uttrycksformer. Antingen manipulativt: man skyller på huvudvärk, ont i magen, trött, glömt, komma vid fel tid etc eller strunta i att komma och öppet säga "jag vill inte".

Detta kan ha flera olika orsaker t ex klienten och terapeuten/behandlingsassistenten inte kan fördrå varandra av personliga skäl, eller att klienten känner att terapeuten kommit för "nära", blir rädd och är därför avvisande, eller att det är en "testning" för att se om terapeuten "står pall", inte sviker och överger. I sådana situationer utsätts terapeuten för kraftig psykisk press. Det är inte heller ovanligt att klienten istället öppnar sig för någon eller några andra i personalgruppen. Detta skapar osäkerhetskänslor och fantasier hos den som är avvisad. Jag har tidigare i texten berört Rikards avvisande av Kerstin och den press hon utsätts för eftersom han sökte sig till andra. Att gång efter annan förgäves sitta hela terapitimmen och vänta att klienten skall komma är plågsamt och man bygger uppfantasier om orsakerna, som inte är särskilt jag-stärkande. Varför kommer hon/han inte? Är det fel på mig eller vad?

L: "Hur handlar ni då när ni vill ha samtal med dom och dom manipulerar så att det inte blir något samtal och sen bestämmer att det skall vara ett samtal..."

M: "Vi gör ju lite olika. Men vad det gäller mig och Jenny så tycker jag att jag följer väldigt mycket. Jag känner spontant att som då när vi satt och åt tänkte jag så här: det är ett bra tillfälle att vi får en tid ihop. Det skulle känts rätt konstigt att inte ta det. Det har varit väldigt långt mellan de här samtalen, det händer mycket, jag undrar mycket, jag har ju mina behov också av att få några träffar, checka upp lite. Hon nobbar samtidigt som hon ser till att vi möts ändå, på ett sätt. Jag kan känna mig rätt osäker idag, hur man skall gå vidare, vad man skall göra av det, hon säger nej till de samtalstider som är... Är det jag som hela tiden skall påpeka att det är faktiskt så att du har samtalstid eller skall någon annan gå och säga till henne. Det har varit olika under olika perioder. Nu är det ganska lång tid.

Det här att bli avvisad är jobbigt. Vi bestämmer tider och jag säger: tycker du vi ska ha samtal, och att jag finns då, om hon då konsekvent kommer andra tider, om jag då säger du vi hade tid i förmiddags mellan elva och tolv, nu har jag inte tid, då är det för henne ett avvisande. Hon prövar det nu, för henne är avvisandet mycket större än att hon själv struntar i den överenskomna tiden."

Terapeuten har givetvis en bild av sig själv som behandlare. Denna bild bekräftas bl a av att klienten kommer till terapitimmen. Goffman (1974) uttrycker det så att den ena människans förpliktelser är den andres förväntningar. Han skriver: "När en regel för uppförande har blivit bruten, finner vi sålunda i allmänhet att två individer riskerar att mista sitt anseende: den ena med en förpliktelse - han borde ha låtit sig styras av regeln; den andre med en förväntan - han borde på grund av denna styrning låtit sig behandlas på ett speciellt sätt. Både den handlande och mottagaren är hotade.

En handling som är underkastad en regel för uppförande är sålunda en kommunikation, ty den representerar ett sätt på vilket jagen bekräftas - både det jag för vilket regeln är en förpliktelse och det jag för vilket det är en förväntan. En handling som är underkastad regler för beteende men inte rättar sig efter dem är också en kommunikation - ofta i ännu högre grad - ty avvian-det utgör nyheter, ofta på ett sådant sätt att deltagarnas jag inte bekräftas."

Naturligtvis är inte dessa psykotiska ungdomar styrda av samma handlingsritualer som personalen. Det psykotiska beteendet följer inte "normala" umgängesregler (regler för handling). Att avvisa kan i och för sig också vara ett sätt att kommunicera, fast med annorlunda förtecken. Goffman menar att både handling eller brist på handling kan vara sätt att kommunicera. Därvid menar jag att avvisandet i sig är ett icke-möte som innehåller mötets intentioner - att förmedla ett budskap m a o en kommunikativ handling. I samspelet behandlare-klient är det inte bara klienterna som har behov utan också terapeuter har behov som behöver tillfredsställas, t ex att terapeuten får sin roll som behandlare bekräftad.

3.11 En behandlingsassistents arbetsdag

Jag hade avtalat med en behandlingsassistent att följa upp henne under en arbetsdag. Den dagen, en tisdag, blev extraordinär dels pga att hon hade jour på kvällen och natten, och dels var det inskrivning av en ny familj som hon skulle vara familjeterapeut åt.

1. kl 08.45 Rapportering

Marias arbetsdag började strax före kl nio, då jourpersonalen gjorde sin avrapportering på "expis". Efter det hade Maria ett familjesamtal inlagt.

2. kl 09.05 Familjesamtal I

Mamman och pappan till en av pojkarna, Bengt, fanns redan på institutionen när personalen anlände till institutionen. Pojken satt i köket och åt frukost. Maria, Peter, Roy, Bernt och familjen skulle träffas för samtal om hur det är då pojken är hemma hos sin mamma och om den stundande julhelgen. Emellertid kom aldrig Bengt och Bernt till mötet. Man antog att det hänt något och bedömde det så att man kunde hålla mötet utan dem, det var ett tillfälle att tala med båda föräldrarna. Mötet tog en timma och avslutades med att handledaren och de båda familjeterapeuterna summerade sina intryck.

3. kl 10.30 Familjesamtal II

Redan halv elva var det dags för ett nytt familjesamtal. Maria och hennes kollega skulle träffa den nyinskrivna familjen för ett inledande samtal. Detta är också det första egentliga mötet mellan Maria och familjen som hon skall arbeta med. Roy hade träffat dem tidigare i samband med en diagnostisk intervju, de hade också haft en kortare handledning med Anna och Peter samma morgon. Samtalet varade i en och en halv timme.

4. kl 12.00 "Expis"

När Maria kom upp till huvudbyggnaden (detta familjesamtal hölls i studion, ibland spelar man in samtal i handledningssyften) satte hon sig på "expis" och läste genom LVU-papper som kommit med dagens post, angående Jenny.

LUNCH 12.45 - 13.00

5. kl 13.00 Handledningsmöte

Efter lunch var det inplanerat ett handledningsmöte med det team (kontaktpersoner och terapeuter) som skall arbeta med den nya familjen.

På mötet satt Maria tyst inledningsvis, men då samtalet kom in på familjebehandlingsarbetet gjorde hon en del inlägg och hade synpunkter och kom med frågor till handledaren. Hon la fram en del förslag till hur man skulle möta de olika familjekonstellationerna som finns kring pojken.

6. kl 14.00 Kontaktmöte

I egenskap av kontaktperson till Anders hade Maria avtalat ett möte med honom kl två. Hon hade bestämt sig för att tala med honom om hans planer på att börja en kurs och i samband med det hade han uttryckt tankar om att flytta ut från institutionen.

7. kl 15.00 Vårdplaneringsmöte

Maria deltar i ett vårdplaneringsmöte med teamet kring Pontus' familj, handledaren, familjens socialsekreterare och familjen. Kvart över fyra är detta möte slut. Dagen har då redan slutat för de andra i personalen, men Maria skall vara kvar på kvällen och sova över eftersom hon har jour.

8. kl 16.30 Samvaro i stora rummet

Maria ser ganska slut ut då hon slår sig ner i en fätölj i stora rummet. Kring bordet sitter redan Bernt, som Maria har jour tillsammans med, några ungdomar samt Pontus' föräldrar.

Fram till nu har dagen varit hårt strukturerad, rök- och kaffepauser blev korta, ofta bara några minuter på väg mellan olika möten. Nu tog hon sig en lite länge sammanhållande "paus" där hon satt och småpratade med några ungdomar och mamman.

9. kl 17.10 Middagsförberedelser och besök hos Sara som ligger sjuk

Strax efter kl fem går Maria till köket för att börja med förberedelser och tillagning av middagen. Normalt är det en av jourpersonalen och en av ungdomarna som jobbar i köket vid sådana här tillfällen. Jag hjälpte också till lite. Samspelet i köket var "tyst".

10. kl 18.30 Middagen serverad

Middagen, som bestod av knackwurst, sallad, bröd och smör samt stekta potatisplättar till de som är vegetarianer, samlade de flesta som var i huset. Dock kom inte Rikard (han kommer aldrig) eller Sara som låg sjuk (hon kommer nästan aldrig) och Anders. Han vände direkt i dörren då han såg att Pontus' föräldrar också satt vid matbordet. Han kom tillbaka senare när alla ätit färdigt och lämnat matrummet.

Innan Maria slog sig ner vid middagsbordet hade hon varit uppe hos Sara med mat. Middagssamtalet utspann sig mellan de vuxna. De ungdomar som var med åt snabbt och tyst, utom Jenny som dröjde sig kvar. Hon ville att Maria skulle åka med henne in till samhället och hyra en videofilm.

11. kl 19.00 Telefonsamtal I

Maria får ett telefonsamtal från Rikards mamma som vill tala en stund om sin son.

12. kl 19.15 Aker till samhället för att hyra videofilm

Maria och Jenny tar institutionens minibuss och åker in till samhället för att hyra en film. Turen fram och åter tar ca en timme.

13. kl 20.20 En stund hos Sara

Efter återkomsten till institutionen går Maria upp till Sara, som hon lovat henne tidigare.

14. kl 20.50 Telefonsamtal II

Nytt telefonsamtal. Det är en av pojkarnas pappa som ringer. Han skall komma ut till Ungdomshemmet kväll för att vara tillsammans med sin son och träffa personalen som arbetar med sonen. Pappan var undrande, Maria informerade hon om om en del praktiska saker och berättade för honom var han skulle bo ute på institutionen.

15. kl 21.00 Hos Sara igen

Maria gick upp till Sara igen för att avsluta sitt samtal med henne och säga godnatt. Därefter gick hon ner till TV-rummet.

16. kl 21.10 Tittade på videofilm tillsammans med ungdomarna

I TV-rummet satt alla ungdomarna utom Rikard och Sara tillsammans med två assistenter, Bert och Mia som vikarierar ibland. Pontus' föräldrar hade gått ner till sitt.

17. kl 22.30 Telefonsamtal III

När filmen var slut gick Maria omedelbart och ringde ett samtal. Hon hade tidigare på dagen lovat Bengts mamma att ringa upp henne på kvällen och berätta för henne vad som hänt senare under dagen efter det Bengt uteblivit från familjesamtalet, och så skulle hon få besked från föräldrarna hur det blev till jul för deras och Bengts del. (Samtalet tog 20 min)

18. kl 23.00 Samtal med Bengt

Maria sökte upp Bengt som satt i köket och åt nattmat. Hon satte sig en stund hos honom och berättade bl a om samtalet med mamman, om vad som var planerat inför julen och när han kunde åka hem. Halv tolv på natten var hennes arbetsdag slut.

Så förflöt alltså Marias långa arbetsdag. Det var en dag med många inslag som inte hör de vardagliga rutinerna till, t ex en klientfamilj anlände till institutionen och dessutom var det ovanligt många planerade möten denna dag.

Grovsorterar man Marias möten denna dag finner man tre planerade möten där klienten/ungdomen förväntas delta tillsammans med föräldrar och andra vuxna, ett planerat möte med en ungdom, två handledningsmöten, sex miljöterapeutiska möten och två icke-planerade samtal med ungdomar. I dessa olika möten gick Maria in i olika roller: individualterapeut (ett icke-planerat möte med Jenny), kontaktperson (ett planerat möte med Anders), familjeterapeut (familjesamtalet, planeringssamtalet och handledningsmötet) och jourpersonal/assistent (de miljöterapeutiska mötena, omsorgen om Sara, TV-filmen). Under en och samma dag intog alltså Maria som behandlingsassistent fyra olika roller.

3.12 Några reflektioner

Jag har med hjälp av empiriska data sökt belysa några avsnitt av arbetsprocessen på en behandlingsinstitution. Av helt naturliga skäl är de bilder jag sökt skapa av arbetet fragmentariska. Jag hade ingen möjlighet att delta i allt, och jag var där alltför kort tid för att kunna sammanfoga fragmenten till en helhetsbild av arbetet. Men huvudsyftet är uppnått, nämligen att prova en metod. De bilder som jag presenterat hoppas jag kan ge en viss inspiration till perspektivbyte - att se skeendet ur ett annat perspektiv än det vardagliga. Om detta är möjligt, dvs om jag lyckats något så när, har vi också uppnått den ganska begränsade målsättningen som jag och personalen ställde tillsammans på ett möte den 7 november förra året.

Framställningen syftar inte till att följa datainsamlingens kronologi, utan är ett försök att skapa bilder ur olika sociala situationer. Naturligtvis innehåller arbetet flera aspekter än de jag fångat i mina bilder. Men om man skall få en djupare kunskap och förståelse av meningen i olika handlingar bör man göra en bredare beskrivning. Men å andra sidan var det inte mitt huvudsyfte.

Det var alltså mötets olika uttrycksformer jag sökte studera som exempel på de bilder av arbetet man kan skapa med hjälp av en kvalitativ metod. Med "kvalitativ dimension" i beskrivningen avser jag sådana aspekter som t ex emotionellt klimat, klarhet-förvirring, kommunikation (ämne och villkor), makt (kontrollaspekten). Samtliga dessa aspekter har jag inte kunnat ta med i alla beskrivningar, men de är delvis berörda i beskrivningen av olika möten.

Jag undviker också i denna framställning att tolka de kvalitativa aspekterna. Jag har inte heller problematiserat spänningar som finns mellan en miljöterapeutisk arbetsmetodik och en psykodynamiskt inriktad behandlingsidé. Min framställning är ett sätt att betrakta en process på, självfallet finns det fler. Men den kan leda till ytterligare frågor, om arbetsprocessen. (Vad händer mellan individerna i ett specifikt möte? Vad gör man konkret? Varför handlar man just på det viset? Vad fokuseras i samtalet? Hur är atmosfären/klimatet i den sociala situationen? osv.)

4 ETT KUNSKAPSSOCIOLOGISKT PERSPEKTIV

I de båda föregående avsnitten har jag dels diskuterat några aspekter på kvalitativ metod och dels redovisat mina intryck från auskultationen på ungdomsinstitutionen. Jag har lagt tonvikten på att söka lyfta fram sådana aspekter av kvalitativ metod som är av särskilt intresse för det pågående forskningsarbetet på institutionerna som ingår i huvudstudien. Intrycken från auskultationen får i detta sammanhang stå som illustration till eller bilder av hur man med kvalitativ metod kan återge och beskriva arbetsprocessen. Emellertid är det substansiella innehållet i rapporten ganska fragmentariskt. Dock ser jag det som en ansats till att skapa en "metodologisk plattform" att arbeta utifrån.

Projektiden utgår således från tankar att personalens arbetsmiljö och arbetsvillkor också är en viktig del av det som utgör klienternas livsmiljö och är även förutsättning för behandlingens villkor. Detta är en forskningsansats som visar på att personalens arbetsmiljö och arbetsvillkor direkt och indirekt påverkar vård- och behandlingskvaliteten på institutionerna. Begreppet vårdkvalitet ser jag som det sätt varpå och hur väl en institutions totala resursberg används för klientens bästa. Och i detta sammanhang spelar arbetsförhållandena (miljö, klimat, organisation, ledning, etc) stor roll. Men personalens individuella kompetens (personliga egenskaper, livserfarenhet, utbildning etc) inverkar naturligtvis också.

Detta är, enligt min mening, för forskningsansatsens väsentliga aspekter, därför att de måste betraktas som verkligt betydelsefulla för vad som de facto sker i interaktionen behandlare-klient. Samspel mellan dessa bygger på en nära och personlig relation. Berger & Luckman (1979) skriver angående det sociala samspelet mellan människor att: "Den viktigaste upplevelsen av andra äger rum i den situation då vi står 'ansikte mot ansikte', face-to-face, vilket är prototypen för social interaktion. Alla andra fall är avledningar av den." (min emfas

Den sociala interaktionen, mötet mellan behandlare-klient, är alltså en viktig aspekt av arbetsprocessen och är en central utgångspunkt i min forskningsuppgift. För att kunna dokumentera det som sker i arbetsprocessen, menar jag, att det är nödvändigt för forskaren att vara med i "rummet" och delta i skeendet.

Det kunskapssociologiska perspektiv, som mitt resonemang om det sociala samspelet, som den centrala aspekten i arbetsprocessen vilar på bygger i stort på G H Meads tankar om människan som en handlande varelse.(1)

Mead ansåg att handlingar förutsätter ett medvetande och att detta är något som är specifikt för människan. Hon är också den enda varelse som, enligt Mead, kan både vara subjekt och objekt. M a o hon kan både uppleva ett fenomen och vara medveten om denna sin upplevelse. Dessutom kan människan forma sina handlingar utifrån förväntningar om vad som kan komma att hända. Dessutom har hon förmågan att efteråt kunna bedöma och reflektera över sina handlingar. Detta leder till att hon kan modifiera och anpassa sina handlingar och förväntningar på grundval av sina tidigare erfarenheter.

Alltså! Mead menade att människan förmår se sig själv som ett objekt, dvs se på sig själv som hon tror att andra ser henne. Naturligtvis menade inte Mead att den enskilde individen kan exakt föreställa sig hur hon uppfattas av varenda människa hon möter på vägen genom livet. Därtill är samspelet mellan många människor alltför komplicerat. Mead menade emellertid att hon istället söker svaret genom det han kallade "den generaliserade andre". Med det skall förstås att människan alltid tenderar att handla utifrån det allmänna, typiska och dominerande sätt, på vilket hon tror att andra människor ser henne.

Mead hävdade också att människornas förmåga till inlevelse (att ta den andres perspektiv, empati) baseras på gemensamma "signifikanta symboler". Dessa är gester eller ord som har en innebörd som också andra människor förstår, dvs är meningsfulla i ett samspel med andra. Det är således, enligt Mead, genom samspelet med andra människor som vi blir medvetna om deras attityder och uppfattningar. Och det är genom det sociala samspelet som vi lär oss det förhållningssätt som är normerande för vår kultur. Det är alltså genom interaktionen med andra som människan får ett självmedvetande. Vår självbild skapas sålunda i samspelet med för oss betydelsefulla människor, det Mead kallade "signifikanta andra". Detta är alltså ett perspektiv som utgår från att människans självbild ständigt påverkas och förändras.

Jag har alltså sökt diskutera och illustrera olika aspekter på kvalitativ metod och pekat på ett kunskapssociologiskt grundperspektiv som en sådan forskningsmetod kan ha som 'teoretisk' utgångspunkt. Det finns naturligtvis många olika tillvägagångssätt vid studier av människors sociala samspel, kommunikationen mellan människor på institution och mellan dem och 'omvärlden'. I detta projekt bygger forskningsuppgiften främst på forskarens deltagande i den pågående processen. Det finns alltså olika sätt att gå tillväga på när man som forskare skall beskriva och analysera en händelse. Man kan antingen på ett eller annat sätt fråga de människor som deltog om vad som utspelades, eller så kan man som forskare själv närvara och observera. Dessa två tekniker är komplementära. men man kommer närmare det faktiska skeendet genom observationstekniken. "Forskaren låter sig införas i den värld han studerar".(2)

Men då man som forskare går in i en process med avsikt att skildra och tolka det som sker, blir man samtidigt en del av processen och kan därför inte undvika att i en viss mening påverka och påverkas. Å andra sidan är det givet att man som forskare måste hålla en viss distans till den process som man studerar. Men utan inlevelse, kan man inte se och uppleva det som sker i det sociala samspelet på institutionen.

Forskningsstrategin som sådan bygger på att forskaren "bör ägna sig åt ett detaljerat studium av mänskligt liv såsom det utspelar sig i sin naturliga

miljö. Syftet bör vara att försöka se världen som de sociala aktörerna själva ser den, vilket kräver att forskaren så långt som möjligt låter sig införas i den värld han studerar."(3)

Noter

1. Avsnittet bygger på Cuff & Payne: Samhällsvetenskapligt perspektiv;
Månsson S-A & Hughes J: Kvalitativ metod (opubl manus) och Manis & Meltzer:
Symbolic Interaction a reader in social psychology.
2. Månsson S-A & Hughes J: Kvalitativ metod (Opubl manus)
3. a.a.

Litteratur

- | | |
|--|------|
| Berger PL, Luckman T: Kunskapssociologi | 1979 |
| Burgess RG: Field research: a Sourcebook anf Fiels Manual | 1986 |
| -"- In the Field, an Introduction to Field research | 1984 |
| Cuff EC & Payne GCF: Samhällsvetenskapliga perspektiv | 1982 |
| Goffman E: När människor möts | 1970 |
| -"- Encounters, two studies in the sociology of interaction | 1961 |
| Kernberg O: Inre och yttre verklighet | 1980 |
| Månsson S-A & Hughes J: Kvalitativ metod (opubl manus) | 1987 |
| Patton MQ: Qualitativ methodology | 1980 |
| Taylor SJ, Bogdan R: Introduction to Qualitativ Research Methods,
The Search For Meanings | 1984 |

Lunds Universitet
Socialhögskolan
Forskningsavdelningen

ATT STUDERA ARBETSPROCESSEN

II

MAKT OCH VANMAKT

En fallstudie av samspelet mellan behandlare
och klient på en tonårsinstitution

Delrapport II i projektet: "Arbetsmiljö på hem för vård eller boende."

INNEHALLSFÖRTECKNING

Sid.

1.	INLEDNING	1
2.	EN FALLSTUDIE	2
2.1.	Institutionen	5
2.2.	Samspelet	7
2.2.1.	Ankomsten	7
2.2.2.	Avvisad	10
2.2.3.	Delade meningar i personalgruppen	11
2.2.4.	Konflikt om Ks boende på institutionen	13
2.2.5.	Ett drama	16
2.2.6.	Borta men ändå närvarande	21
2.2.7.	Aterinskrivningen	25
2.2.8.	Rädsla	27
2.2.9.	Rymningarna och personalens ångest	30
2.2.10.	"Utbrända..."	32
2.2.11.	"Räddaren i nöden"	34
2.2.12.	Utflykten	35
3.	DISKUSSION	40
3.1	Några inledande kommentarer	40
3.2	Institutionen och BUP	41
3.3	Institutionen och kommunala socialtjänsten	44
3.4	Institutionen och landstinget	46
3.5.	Institutionen och "målkonflikter"	49
3.6.	Några kommentarer om makt och vanmakt i arbetet på institution	51
	Noter	53
	Litteratur	53
	Appendix: Några aspekter på begreppet utbrändhet	55

1. INLEDNING

Vad är **utbrändhet**? Det är ganska vanligt att behandlingspersonal ger **uttryck för vanmaktskänslor**, som man definierar som utbrändhet. Utbrändheten kläs ofta i ord som "inte räckta till", "maktlöshet", "man är slasktratt", "uttömd", etc. (1)

Det fenomen, som i en del sammanhang kallas "utbrändhet" är ett psykosocialt arbetsmiljöproblem i socialt behandlingsarbete. Det är inte bara personalen som drabbas av "fenomenet", utan i lika hög grad klienterna. Begreppet utbrändhet diskuterar jag närmare i ett appendix till denna uppsats. Men jag vill dock inledningsvis peka på vad jag lägger i det.

En del forskare har diskuterat utbrändhet som något den enskilde individen kan drabbas av beroende på "förmåga" att tåla stress, andra har skrivit att arbetssituationen bör ställas i fokus, och ytterligare några forskare har hävdat att begreppet bör relateras till ett organisatoriskt, historiskt och kulturellt sammanhang. Vidare har kritik framförts mot begreppets användning i arbetslivssammanhang överhuvudtaget (se appendix).

Utbrändhetsbegreppet togs i bruk i början av sjuttio-talet när det gäller arbetslivssammanhang. Det var i diskussioner om påfrestningar ('job stress' och 'job strain') i arbetet med drogmissbrukare, främst inom de frivilliga organisationerna i USA, som begreppet började användas. Det var en utmärkt metafor: behandlingsarbetaren brändes ut, - blev tömd på energi (entusiasm) och resignerade.

Därefter har begreppet kommit att i allt större utsträckning användas i de sammanhang där arbetet bygger på nära relationer med andra människor i ett socialt samspel. Arbeten som t ex socialarbetare, behandlingspersonal, sjuk-sköterska, polis, präst, är yrken där individen, enligt det dominerande perspektivet, kan riskera bli utbränd.

I litteraturen framställs utbrändhet både som en sociologisk process och ett psykologiskt tillstånd. Utbrändhet definieras genom ett antal symptom: fysisk och emotionell utmattning, negativ självuppfattning, negativa attityder till arbetet och förlust av omsorg och empati för klienten (patienten).

När det gäller socialt arbete beskrivs symptom som: cyniska och negativa känslor gentemot klienterna, låg moral, skolk från arbetet, och ett "förtinglingande" av klienterna. Vidare: utbrändhet "can be thought of as an arrest or regression in the social worker's growth process. Rather than becoming better able to do an effective job, the workers find themselves feeling increasingly apathetic and beset by futility". (2)

Johan Asplund har i ett par uppsatser diskuterat begreppet utbrändhet och ställer där upp ett annorlunda perspektiv. Han menar t ex att en klient kan bråka, hota, vara missnöjd, etc men att detta inte är någon grund till att bli utbränd. Nej, det är att bli bemött som om man inte existerade för den andre, alltså det är i avsaknaden av respons, som risken för utbrändhet finns. (3)

När man ber behandlingspersonal förklara vad de menar med eller lägger i begreppet utbrändhet, är det ofta vanmakt, som man beskriver. Thomas Mathiesen definierar begreppet vanmakt på följande sätt: "Med vanmakt menas helt generellt att man inte ser någon utväg, några medel och möjligheter att förändra sin situation, inbegripet det att motsätta sig, kanske stoppa eller upphäva andras viljeutövning genemot en själv. Vanmakten i denna mening är allestädes närvarande och genomsyrar våra liv." (4) I detta perspektiv, anser jag, att vanmakten framträder som en viktig psykosocial arbetsmiljö aspekt.

Utbrändhet blir ett uttryck för vanmakt, som kan leda till att behandlaren, pga omständigheter som delvis ligger utanför honom, inte "ser" klienten, och behandlar henne som ett "ting". M a o behandlaren är 'främmande' (alienerad) inför mål och mening i arbetet.

I denna uppsats kommer jag att diskutera påfrestningar i arbetet på en institution. Dessa påfrestningar har av personalen definierats som "tillfällig" utbränning. Jag tar min utgångspunkt i samspelet mellan personal på en tonårsinstitution och en klient, som behandlingspersonalen ansåg att de "inte klarade av", därför att "vi hade inget att ge henne". Flera i personalgruppen berättade för mig att de kände sig utbrända visavi klienten, som jag fortsättningsvis kommer att kalla K. Detta uttryckte några i personalgruppen till mig i ett sent skede i arbetet med klienten. Jag undrade givetvis vad som framkallat en sådan reaktion hos en ganska erfaren personalgrupp. Jag tror också att detta är ett fall som kan ställa en del intressanta frågor.

Personalen på institutionen berättade vidare för mig att de kände sig förtvivlade därför att de inte visste hur de skulle förhålla sig. Personalen hade också på ett tidig stadium sagt i från att K borde vara någon annanstans, där man hade möjligheter att "ge henne vad hon behöver".

I mina samtal med enskilda personer i personalgruppen framkom det dock att alla inte ansåg sig vara "lika utbrända", därför att man stod olika nära K. Deras beskrivningar av vad som hänt var disparata. Mina intervjupersoner hänvisade dels till att klienten hade en problematik som gjorde att hon inte borde vara på en institution, och dels till att hon "på- tvingats" institutionen. I de samtal och intervjuer, som jag haft med personalen om fallet K, tenderade de att lägga "orsakerna" till det 'olyckliga mötet' utanför sig själv och utanför institutionen.

Under ganska lång tid upptog fallet K en stor del av många människors energi. Relationen till denna klient blev till ett ständigt återkommande tema på personalkonferenserna: "när man gick till p-mötena visste man vad som skulle tas upp", "det blev till sist nästan en parodi".

Det som personalen på institutionen uttryckte för mig i våra samtal och intervjuer uppfattade jag som vanmakt. Relationen mellan K och personalen kännetecknades i stora drag av det som Mathiesen definierar som vanmakt och det som Tom Johansen skriver: "vanmakt handlar om att **inte** se, inte se vad som är ens intressen, inte se orsakerna till problemen." (not) Här tror jag skymtar en viktig aspekt när det gäller att förstå de upplevelser som kallas utbrändhet. Det är också under sådana betingelser som man söker "syndaböcker" eller en "messias".

Analysen av 'händelsen' på institutionen bygger jag på intervjuer och samtal, men också på den kunskap om institutionen och personalens relationer till omgivningen (BUP, socialsekreterare på komunernas förvaltningar och till landstingets sociala avdelning) och klienten, som jag fått under mina besök där. Jag har besökt institutionen vid olika tillfällen under drygt ett års tid. Dessa visiter har varit olika långa, från en dag upp till fyra dagar. Jag har då deltagit i p-möten, handledningssituationer och observerat samspelet personal-klienter, samt samtalat med alla i personalgruppen om arbetet på institutionen och relationer till omgivningen.

Jag har inte valt detta fall eller ens denna institution med tanke på att illustrera hur arbetet "normalt" kan gå till på en institution för tonåringar. Men å andra sidan är det faktiskt ganska "representativt" i så motto att liknade händelser utspelas på åtskilliga ungdomsinstitutioner, m a o **det är ett typiskt problem**. Jag är övertygad om att de som arbetar eller har arbetat på institution kan nicka igenkännande. Men för att förstå måste man söka **genomlysa** 'händelsen'.

2. EN FALLSTUDIE

2.1. Institutionen

Ungdomsinstitutionen är belägen i ett ytterområde i en medelstor svensk stad. Den tar emot fem ungdomar i ålder 13-18 år. Man har både akut och planerad intagning enligt SOL och LVU. Det är en landstingsinstitution.

På institutionen arbetar tio personer (varav två arbetar bara på natten). Antalet tjänster är 6,78 (exkl de två nattjänsterna), vilket betyder att några arbetar deltid. Personalen har en varierande utbildningsbakgrund t ex socialpedagog, fritidsledare, fil kand etc. De flesta har jobbat flera år på institutionen, men en viss personalomsättning är på gång.

Institutionen har ett visst samarbete med BUP och skolan. Under en period hade personalen handledning från BUP, men numera köpes handledarebiståndet från en fristående konsult.

I en informationsskrift, som personalen satt ihop definierar man sin arbetsmetodik som familje- och miljöterapeutisk, "vilket innebär att var och en måste lära sig att aktivt ta ansvar för sig själv och andra". Målsättningen är att de ungdomar som är intagna på institutionen skall med personalens bistånd "aktivt förändra sin situation, stärka sin självkänsla och erkänna sig själva." Det framhålls som viktigt att ungdomarna under tiden de bor på institutionen lär sig att "inte fly från krav och konflikter, utan bearbeta sina problem här och nu." Att delta i familjesamtal och samtal med kontaktpersonen och socialsekreteraren är obligatoriskt, liksom att delta på s k stormöten (ett gemensamt forum för klienter och personal).

När klienten kommer till institutionen får Han/hon veta att det ställs vissa krav på honom/henne. Det finns en del interna regler för vad man kräver av den unge på institutionen. Dessa regler och normer delger man den unge vid första träffen/besöket på institutionen. Det finns bl a något som kallas för "innemånad", med det förstås att aktiviteterna sker under överinseende av personal

under denna tid. "Innemånaden" kan också vara kortare än en kalendermånad. Man får t ex inte gå ut ensam under denna tid. Ungdomarna skall också vara något som kallas "veckans värd" och då ha "ansvar för måltider, tvätt och städning". Man tillåter inga "parrelationer" mellan ungdomarna, endast "syskonrelationer" är tillåtna. Man ger flitpeng till klienterna, flitpengen används också som sanktions- och påtryckningsmedel. "Ingen får flitpeng om inte alla deltar" i de påbjudna sysslorna.

Varje klient har också två kontaktpersoner (i görligast mån en manlig och en kvinnlig), som ansvarar för kontakterna utåt med exempelvis föräldrar, familjehem, socialsekreterare, skola, arbetsplats, BUP(barn och ungdomspsykiatrisk klinik) etc.

I behandlingsperioden ligger också en eftervårdsfas, där man under en period efter det att klienten lämnat (skrivits ut) institutionen följer upp hur det går för den unge, dit hon/han flyttat (hem, familjehem eller eget boende).

Frivillighetsaspekten, som vanligtvis eftersträvas i socialt behandlingsarbete begränsas till samtycket att skrivas in på institutionen, allt annat bestäms (givetvis i varierande grad) av institutionen, som har en slags 'in-blanco' fullmakt. Dvs under vistelsen måste klienten följa de normer och regler som institutionen ställt upp. Det var alltså hit som K. kom en höstdag. Hon kom till institutionen akut från ett familjehem, "som inte orkade längre" och placerades enligt SOL(alltså sk frivillig placering).

**

2.2. Samspelet

2.2.1 Ankomsten

K's vistelse på institutionen var från början tänkt att vara kortvarig, men kom att omfatta över ett år. Hon var inskriven i tre olika omgångar under denna period. Den första perioden varade i nästan åtta månader, andra omgången var hon bara inskriven i tio dagar och den sista perioden varade i nästan sex månader.

Från personalens sida hade man först trott att K skulle tillbaka till familjehemmet, men de fick dock ganska snart klart för sig att det inte var ett realistiskt projekt. Hon var helt enkelt inte välkommen tillbaka. Personalen inriktade sig då istället på att K skulle vara en längre tid på institutionen. De planerade för både höst- och vårterminen. K placerades i en närbelägen högstadieskola (sista årskursen).

K var till en början positiv och hade planer på att fortsätta på gymnasiet. Men efter en tid "började hon strula med skolan". K var ganska ensam och hade inga vänner i den stad där institutionen finns. Hon gick sällan ut på kvällarna och ville gärna ha personal med sig om hon gick ut någon gång.

Skolproblemen försökte man lösa med att istället ge henne hemundervisning. En lärare kom till institutionen några timmar per dag. Emellertid misslyckades även detta. K fick senare s k anpassad studiegång. Hon skulle jobba några dagar i veckan. Man ordnade några praktikplatser, men K klarade aldrig av att fullfölja arbetet. Hon uttalade att hon ville gå i skolan, men lyckades inte, och hade stora koncentrationssvårigheter. Överhuvudtaget hade hon svårt att klara av de föresatser hon satte upp. K var ett olyckligt och utstött barn.

Personalen på institutionen hade allt svårare att få K att följa institutionens normer och regler. Hennes våldsamma utagerande gjorde dem en aning villrådiga. Det var inte nog med att K hade ett vulgärt språk, hon misskötte också sin hygien. Brydde sig inte om att duscha, tvättade inte bort smink etc.

De första månaderna på institutionen var ganska avvaktande från båda håll. Personalen försökte förstå K:s problem genom samtal med henne. I samtalen deltog också K:s socialsekreterare.

En av orsakerna till placeringen var "dålig relation med fostermamman", något som man "så småningom skall reda upp". Ett annat delmål var att "ta med (den biologiska min anm.) mamman i samtal då och då". Huvudmålet var att få K att fungera socialt. Detta visade sig emellertid vara ganska svårt.

Det är inte ovanligt att tonåringar motsätter sig vuxnas önskningskrav och krav. Det är ett naturligt led i den unges frigörelseprocess från de vuxnas inflytande. Tonårsperioden är även för "normala" tonåringar en period av snabba emotionella kast, utagerande och provokativt beteende. Det är en både för de vuxna och för tonåringen krävande "rite de passage" och är något som alla gått igenom på olika sätt, men som vuxna tenderar att förtränga minnet av. Tonåringarnas handlande framkallar ofta ambivalenta känslor hos vuxna, och det är alltid vuxna som är behandlingspersonal. Det finns alltså ett "inbyggt" späningsförhållande mellan personal och klienter på en tonårsinstitution.

Att "uppfostra" den tonårige klienten är också huvuduppgiften på institutionen, att få henne/honom att fungera socialt. Den unge utsätts för ett "tryck", som hon värjer sig mot. Man kan också uttrycka det så att i relationen mellan personalen och den unge klienten uppstår en maktkamp, där klienten söker olika motmaktsstrategier mot personalens legitima makt liksom "normala" tonåringar sätter sig upp mot föräldramakten. Förhållandet mellan personalen och K var ett sådant fall.

K "motarbetade" personalens behandlingsambitioner. Hon var lynnig, hon var tjurig, vresig, aggressiv, mjuk och rar. Denna typ av förhållanden är välkända i litteraturen. Vedeler (1973) menar att motstånd mot behandling är en naturlig reaktion hos klienten, som känner ett hot "mot balansen i hans personlighet

och mot balansen mellan honom och hans omgivning." (s 137) Motståndet eller klientens försök att behärska "sitt territorium" tar sig uttryck i både verbalt och icke-verbalt motstånd. Rinsley och Inge (1961, cit i V. s 148 ff) menar att den unge ser institutionsstrukturen som en fiende som måste besegras. Kampen mot behandlingsstrukturen kan ta flera olika former bl a dessa:

Genom att tonåringen försöker **ta behandlarrollen** och spela vuxen och på så sätt undvika att kontrolleras av personalen;

Att söka **göra personalen till "kompisar"** är ett annat sätt att göra motstånd på;

Att söka **förföra** behandlaren eller att söka inleda en flirt kan både vara genomskinligt men också subtilt och svårupptäckt, på så sätt kan klienten manipulera personal;

Överdriven foglighet är ett annat sätt, att villigt underkasta sig personalens makt kan vara ett sätt att avvärja behandlaren;

Tonåringen kan också genom att **systematiskt undvika kontakt** med behandlingsstrukturen göra motstånd. Den unge vägrar att delta i aktiviteterna, ställer inte upp på samtal etc;

Genom att **mobba, reta och manipulera en medklient** som då kanske tar personalens uppmärksamhet genom sitt beteende så undviker anstiftaren uppmärksamhet, sk syndabocksmentaliteten;

Öppet uppror som sätter igång handgemäng på institutionen mellan klienten och personal kan vara ett sätt att få personalen att "ge upp";

Rymning är den mest dramatiska formen för tillintegöra behandlingen. "Avvikanden tenderar att inträffa, när de övervakande vuxna visade barnet att de aningen var oförmögna att fatta eller att möta barnets behov."

Detta är de vanligaste motståndsstrategier som den unge använder för neutralisera personalens makt. Men samtidigt menar Rinsley och Inge, är det symboliska budskap till de vuxna. Den unge blir rädd inför upptäckten att han lyckats (eller håller på att lyckas) besegra behandlingsstrukturen.

**

2.2.2. Avvisad

De i personalgruppen, som jag intervjuade, menade att det till att börja med inte var några större problem med K, utom de jag tagit upp. Men när K varit på institutionen ca 3 månader hade mamman vid ett samtal klart sagt ut att K inte kunde flytta hem igen. K blev avvisad av sin mamma. Det var efter det hon fick "nejtet från mamman", som det "skar sig".

Efter det beskedet blev K inbunden. Hon blev "väldigt förtvivlad, var förlamad på något vis, så hon gjorde egentligen ingenting." "Man kunde inte läsa utanpå henne, att hon fått ett nej från mamman, att hon inte fick flytta hem, det kom först två-tre månader senare." Hon blev "häglös, vägrade gå till skolan och sånt, vägrade ibland gå upp. överhuvudtaget tycker jag att K reagerade mycket så, även i mindre svåra saker - det tog ett tag innan hon reagerade." K var "svår att nå". Hon öppnade sällan sig för personalen. Bäst relation hade hon till Anne (en kvinnlig behandlare) som dock slutade sin bara några veckor efter K blivit avvisad av sin mamma, vilket redan var bestämt innan.

Det framkommer tydligt dels från samtal jag haft med personal och ur minnesanteckningar och journaler är att K hade mycket svårt att klara av samtal som avtalats i förväg och där flera vuxna deltog. Ofta kom hon försent eller rusade ut innan de var avklarade. Ofta var K "tjurig", "irriterad", "tillknäppt" vid samtalen. De förtroliga samtalen kom antingen då man åkte bil ensam med henne eller vid tillfällen då det var lugnt i huset. Ibland uttryckte hon sig genom att skriva "brev" till personal, vilket är vanligt för en tonåring.

Vid ett samtal (en vecka efter mammans nej) där K, hennes socialsekreterare och kontaktperson deltog sökte man få henne att förstå "att om hon inte ställde upp på de krav och regler vi har här i huset blir det en omöjlig situation för henne här." I en kommentar till mötet skrev hennes kontaktperson att "vi måste få henne att fungera socialt, uppträdande, tider, hygien, tvätt, städ, m m, samt att vi får möjlighet att prata med henne om hennes problem. Utestänger K oss från den kontakten blir det svårt för oss att ha henne boende här under en längre tid." Kraven på K är många och kompakta och kommer i ett sammanhang där hon blivit avvisad av sin mamma och mist relationen med den i personalgruppen som hon spontant tydde sig till.

K gör aktivt motstånd mot behandlingsstrukturen. Hennes främsta önskan, att få komma hem till mamman, var omintetgjord efter mammans nej. I det läget får hon signaler att om hon inte underkastar sig behandlingsstrukturen (dvs de regler och normer som finns för vistelsen på institutionen) kan hon inte få vara kvar. Hon blir avvisad ytterligare en gång - nu av institutionen.

**

2.2.3. Delade meningar i personalgruppen

Det uppstod delade meningar i personalgruppen om hur man skulle handskas med K och vad som man borde lägga störst vikt vid i behandlingshänseende. Det blev motsättningar. Vad är viktigast? Att bearbeta nejdet från mamman eller att se till att hon tvättar sig?

Jag frågade tre av behandlarna om detta (vi kan kalla dem för Kristina, Eva och Ingegärd) om hur konflikterna kom till uttryck. "Vi råkade ju i konflikt med varandra istället," berättade Kristina, för det kostar ju mycket med en unge som är så svår och ju svårare de är, desto mer tror jag de har förmåga att splittra personalgruppen."

"Ja, men hur kom det konkret till uttryck i personalgruppen?" frågade jag vidare.

Ingegärd, som också var Ks kontaktperson under vistelsen, menade att " det var väl på konferenser i diskussioner och så där vad vi skulle göra för K och hur vi skulle bete oss mot henne och vilka saker vi skulle bearbeta mer och vad vi skulle trycka på och så där."

"Var och en sitter med sitt", fyllde Eva i, och menade att det till en del handlade om "vilka saker den ene tyckte var viktigare än den andre och så där."

Leif: "Kan ni ge exempel?"

"Ja det kan vi väl", sa Kristina och skrattade, t ex " det här duscha och bada, det här att få nej av mamma, det var ju vid samma konferens där Ingegärd och jag råkade i luven på varann. Om man nu härddrar det och generaliserar det så var det ju då att Ingegärd tyckte att det här att K skulle hålla sig ren, duscha var väldigt viktigt, eller viktigast om jag säger så, jag tyckte det här beskedet K fått av mamma att hon inte fick flytta hem att det var viktigast, men båda två är ju viktiga, men att vi tilläts då sitta och tjabba så här."

Ingegärd: "Kristina menade att vi skulle diskutera detta, försöka bearbeta detta med K mer, det där nejdet hon fick och det menade väl kanske jag också egentligen, samtidigt så hade jag det här klart för mig att jag tyckte att om K skulle lyftas upp lite och få lite mer självförtroende och tycka om sig själv, så måste hon se till att hon snyggade till sig, för hon kunde gå flera dagar, en hel vecka utan att tvätta sig och tvättade aldrig av sig sminket eller någonting."

"Kom det efter nejdet eller innan?"

"Nej det var värst efter," menade Eva, "innan då fungerade det rätt så bra, för hon visste att mamman krävde det av henne också, men sen blev det ju precis..."

**

2.2.4. Konflikt om Ks boende på institutionen

I personalgruppen var man alltså oense om hur man skulle förhålla sig till K, och man var i gruppen oenig om att K skulle vara kvar på institutionen. En del menade att hon behövde var på ett ställe med "högst ett par vuxna". Detta talade man om på sina p-möten och vid handledningsträffar.

Julhelgen hade inte varit bra för K. Hon mätte ganska dåligt när hon kom tillbaka efter besök i hemmet. "Hon hade känt sig överflödig". Efter ett samtal strax efter nyår skriver kontaktpersonen i en kommentar: "K känner sig mycket övergiven och har så djupa störningar att hon behöver psykologhjälp."

Vid ett möte där socialsekreteraren deltog bestämdes att man skulle kontakta psykolog på BUP. K var irriterad på allt och alla på mötet "och ville ingenting".

Vid ett möte två veckor senare där K, hennes socialsekreterare och de två kontaktpersonerna deltog (man hade alltså tillsatt ytterligare en kontaktperson - en manlig) beslöt bl a om anpassad studiegång för vårterminen. I minnesanteckningarna skriver den ena kontaktpersonen: "Vi kom in på frågan om Ks fortsatta boende. Efter många diskussioner både i personalgruppen, med handledare och socialsekreterare hade vi kommit fram till att det finns bara ett alternativ för K - och det är familjehem eller familjevårdshem (enl socialsekreteraren). När vi berättade detta för K reagerade hon mycket negativt. Hon tyckte att vi bestämde 'över huvudet' på henne. Efter en stund rusade hon ut ur rummet - hon orkade inte mera. Inte heller kom hon tillbaka under samtalets gång. ...

Vi avslutade samtalet med att socialsekreteraren skulle ta kontakt med psykologen på BUP, som känner familjen mycket väl, för att få ytterligare rådgivning hur vi skall gå vidare.⁴

K:s reaktion efteråt var 'Jag hatar alla vuxna' och 'jag har ingen mamma längre'." Detta är en händelse som sedan kommer att bli viktig för den fortsatta utvecklingen.

Ett par dagar senare (på eftermiddagen) samtalar K och hennes båda kontaktpersoner om familjehem. K uttrycker då att hon vill till ett familjehem där "fosterföräldrarna är 40-50 år, inga egna barn och skall vara i X-stad".

På kvällen går K ut. Hon kommer tillbaka till institutionen spritpåverkad. (Första gången enl personalens vetskap). Behandlingspersonalen som har nattpasset pratar med henne. Hon säger då bl a att hon "dricker för att komma ifrån sina problem. (...). Hon säger vidare att hon kommer att dricka när hon vill och behöver det."

Det var också nu som rymningarna började. Två dagar senare rymde K första gången från institutionen. Motsättningarna mellan K och personalen eskalerade. Hon kom sedan att rymma från institutionen 18 gånger under loppet av ett halvt år. De fyra första gångerna rymde hon tillsammans med en annan tonårsflicka.

Vedeler (1973) skriver att unga som rymmer från behandlingshem vill gärna hävda att de rymmer för att de vill vara "fria". Men likväl så manövrerar många klienter för att kunna komma tillbaka efter en rymning (vilket också K gjorde åtskilliga gånger). "Hva rymmer man så fra? Det er åpenbart at det ikke først og fremst er fra ytre tvang og ofrihet, men fra et eller annet ubehag av emosjonell art.(...) Rymning synes ofte å representere forsøk på å forsere emosjonelle barrierer, for å bryte ut av en passiv avhengig posisjon eller ta igjen overfor voksne autoriteter." (s 294)

Vedeler menar också att rymningar "setter ofte i sving høyst irrasjonelle reaksjoner hos personalet, både dem imellom, i forholdet til den som rymmer, og i forholdet til de ungdommer som er tilbake. Man føler ikke bare som et terapeutisk problem at noen har stukket av. Det blir lett til at man retter bebreidelser mod seg selv og institusjonen." (s 295)

Jag frågade landstingets placeringssekreterare om hur hon uppfattade personalens motstånd mot att ha K boende på institutionen.

"De kunde inte göra något för K. 'Vi kan inte stänga in henne, vi kan inte låsa dörren, vi får inte ta i henne.' Man tyckte inte man hade maktmedel som jag förstod att behålla henne där, Det var väl de argument som jag minns. På vilket sätt man inte kunde göra något för henne diskuterade vi mycket, för jag ansåg att de kunde göra något för henne. Inte bara för att det är en institution som har den uppgiften, utan jag tyckte individerna som var där, personalen, hade ganska stora resurser, men det fanns något i gruppen som gjorde att de kände att de inte klarade av det. Men när man pratade med var och en, så hade de någon konstig föreställning om att de kunde kanske något ändå, men sen när hela gruppen var samlad, så kunde de inte göra något. Någonstans i gruppen fanns det den här atmosfären, vi kan ingenting göra, vi är inte en sån här institution som jobbar med sånt här egentligen. Men hos var och en trodde de ändå att de kunde göra något."

Leif: "Vad menar du med sånt här? "

Placeringssekreteraren: "De tyckte inte hon var mottaglig för den form av behandling som de tyckte att de var bra på. I ex att de satt och snackade med K och de tyckte att de kom varandra in på livet och så bestämde de något tillsammans. Jaha, så dröjde det en timme eller två, eller i bästa fall till natten, då stack hon och då var allt det borta som de hade pratat om. Det de tyckte de var bra på det verkade inte på henne. 'Vi klarar inte det här, vi kan inte det, det vi har att erbjuda det är hon inte mottaglig för och då är det mer skada för henne att vara här än att vara någon annanstans'."

Leif: "Sa dom det?"

Placeringssekreteraren: "Ja de tyckte det, de tyckte det var mer skada för henne och de tyckte framförallt att det var mer skada för de andra barnen, att ha K där."

**

2.2.5. Ett drama

Fyra-fem dagar efter första rymningen inträffar en händelse som är mycket viktig i sammanhanget. K får ett våldsamt vredesutbrott, kastar saker omkring sig och hotar slutligen en av personalen (den manlige kontaktpersonen) med kniv. Denna händelse både påverkade relationerna inom personalgruppen och institutionens förhållande till K.

Dramat hade två huvudaktörer: K och Yngve (som var K:s manlige kontaktperson). Jag har tyvärr inte möjlighet att fråga K om händelsen, därför får Yngve ensam berätta för oss hur han upplevde vad som hände:

"Ja, alltså de var på ett rum på övervåningen. Vi satt där nere och pratade efter måltiden någon gång på kvällen. De stojade ganska mycket och vi hade väl sagt till ett par gånger att ni får lugna ner er och så där, vara tystare, så att efter mycket om och men gick Urban och jag upp och sa till dem att nu får ni lägga av, men de höjde ljudet på den här bandspelaren istället. Det var en mycket konstig stämning, för de studsade och hoppade i golvet och förde ett jädra oväsen. K var mycket aggressiv direkt vi kom in. Vi hade ju den regeln tidigare att vi hade tagit ifrån dem bandspelaren om de inte vill sänka ljudet. Det var vad vi hade bestämt i början. ...

Successivt så blev den här händelsen mer hotfull så att säga och man stod inför det valet att antingen handla och se till så att det blev slut eller också låta dem hållas. Jag drog ut sladden då från bandspelaren och tog den. K tog då ifrån mig sladden, och då tog jag tag i henne helt enkelt. Hon bråkade lite med Urban. Jag höll om henne och så, och gick med henne utanför rummet och bad dem andra att de skulle gå till sina rum. När jag höll K där, så blev

hon mer och mer våldsam, så hon slet sig från mig och jag fick väl ett slag med sladden och så råkade jag ju slå till henne lite då i handgemänget. Det tyckte en av de andra flickorna var fruktansvärt att en personal gör så handgripligt. ...

Så lugnade det ner sig. K ringde till sin mamma. De andra två ungdomarna som var där höll för dörren, så att inte Urban och jag skulle kunna komma in, men de släppte ju ganska snart, så att vi fick gå in då. Och så ville jag då prata också med hennes mamma. Det skulle jag inte få göra, sa K då, du får inte prata i telefon. Jag upplevde det som väldigt hotfullt, jag fick alla emot mig på något sätt, man kände sig ensam där. ...

Leif: "Ungarna eller personalen menar du? "

Yngve: "Nej Urban var mer avvaktande och så, men att just att jag råkade slå till henne där va, inte hårt, men OK jag hade gjort det. Det är ju riktigt att det var inte bra på något sätt. Och det här, man får inte ta i ungar, man får inte göra och allt det här det kom fram, så jag tyckte att den här situationen den var mycket jobbig, så därför ville jag inte gå in i någon mer sådan situation jsut då, så när K satt i telefon, då gick jag ju inte fram och sa 'lägg nu på luren' eller 'låt mig prata' eller tog luren från henne, utan jag gick in i ett annat rum. Vi har telefon i hallen, stängde dörren och efter en stund så lyfte jag luren (då bröts samtalet i den andra telefonen, som K använde -int. anm.) och pratade med hennes mor och förklarade situationen hur det var, det var olyckligt och hon förstod det mycket väl, hur det kunde vara och jag ville bara ge min bild. Jag tyckte det var tråkigt och mätte inte bra. Då kom K och började sparka i dörren där. ...

Ja, jag bröt ju samtalet efter en stund, när hon hade pratat, för att jag också skulle få chansen att prata med hennes mamma och det upprörde K ännu mer, det förstod jag väl i och för sig, men jag tyckte ändå det var viktigt att jag fick prata med mamman och höra om hon hade några synpunkter och så på hur vi skulle handskas med situationen. Hur vi skulle kunna....sen började det yra blomkrukor och sänt där, hon blev mer uppjagad efter det och då tyckte de andra ungdomarna att det var för bråkigt, de gick ut från institutionen....

Ja först så satte vi oss ner och pratade, för K höll på och stojade, att slänga lite vaser och så och jag ville inte gå in där då, för jag tyckte det var tråkigt och Urban ville väl inte heller. Jag satt i alla fall med de andra ungdomarna och pratade i soffan. Jag beskrev hur jag upplevde det, jag kände att det var tråkigt och att vi måste hjälpas åt för att lugna ner stämningen, för det här är ju inte bra på något sätt. De hade ju hjälpt till att stoja upp det innan. Jag tyckte att jag fick kontakt med dem och ja, att de ville hjälpa till. Det fanns väl lite aggressioner mot det jag hade gjort i och för sig. K var i köket då och kastade grejor, så vi kunde inte gå ut i köket. Vi kunde väl, men vi gjorde det inte. Då gick de andra ungdomarna ut och K fortsatte att stoja och sen till slut kom hon med en kniv. Jag tänkte ringa polisen. Jag hade ringt Ingegärd också förresten, för att få in synpunkter och råd och fråga om hon hade lust att komma dit. Jag ringde väl Ingegärd två gånger tror jag, men hon kunde inte komma. Hon tyckte att jag skulle avvakta och hålla mig undan. Ungdomarna som hade varit ute, ringde polisen i alla fall, hade gjort det på eget initiativ. Jag ringde också polisen, jag visste inte... "

Leif: "Varför ringde ungarna till polisen?"

Yngve: "Ja för att det var så stojigt som det var, de upplevde väl K som så ilsken, så att de hade kunnat bli skadade..." "

Leif: "Blev de skräja för henne?"

Yngve: "Ja, de blev rädda för henne. Jag hade också ringt polisen. Jag fick ingen hjälp av Ingegärd och Urban stod där ute då och försökte prata K lugn. Men sen kom hon med en kniv bakom ryggen. 'Gå undan, det är dig hon är ute efter, flytta dig,' sa Urban. Jag var orolig för att Urban skulle skada sig i så fall. När jag visste att polisen var på väg gick jag in i vårt jourrum. Så polisen och pratade med henne och en pratade med mig. Det var polisförhör efteråt också. Men efter att poliserna hade varit där, när vi stod där, när det hade lugnat ner sig lite, såg vi oss omkring. Det såg ju för jävligt ut med splitter och glasskärvor, och jord och allting på golvet och hål i några dörrar och upptrissad stämning. ...

Inga, (som arbetar natt -int. anm.) började jobba halv nio, så hon kom någon gång då. Vi diskuterade hur vi skulle lösa det på kvällen. Det var jag som skulle ha jobbat natten och Urban skulle ha gått hem. Inga skulle jobba natt med mig. Föreståndaren hade tyckt att jag kunde gå hem. Ja, sa Urban, det är väl egentligen fel att du skall gå hem, men nu tycker jag att du skall göra det. Tycker ni det, sa jag, så kan jag väl gå hem i så fall. Det kändes både fel och dumt på ett sätt, samtidigt som, OK det kanske är bäst för situationen, så jag gick ju hem och kände mig jävligt lessen på något sätt, tyckte... Jag var inte van vid att vi skulle handskas så med en situation, det är klart att det var ju jag som var den store boven på något sätt, så upplevde jag det givetvis då. ...

Sen gick jag hem och ja jag ringde väl till institutionen dan efter, jag skulle i alla fall jobba och då, så jag tog kontakt med dom och de tyckte att jag skulle stanna hemma en dag, till det hade lugnat ner sig. De skulle ha samtal med K och reda ut det här."

Leif: "Men du skulle inte vara med i samtalen?"

Yngve: "Jo det skulle jag väl också vara, men först skulle de ha samtal liksom och besluta vad som skulle göras. Jag ringde även ner till socialsekreteraren och pratade med henne och berättade om det. Hon hade ju läst tidningarna och hade förstått att det var K det handlade om. 'Konstigt att ni inte satte er på henne och verkligen tog tag i henne', sa hon. När jag berättade det för Urban, sa han: 'Nej det kunde vi inte gjort för att då hade vi ju fått de andra ungarna på oss.' Så vi var ju inte speciellt samspelade heller i vårt agerande tillsammans. Jag vet inte om det hade varit möjligt heller, ja, det är klart att det hade varit möjligt, men om det hade varit bättre det vet jag inte. ...

Men just det att det drog ut på tiden, jag var hemma ett antal dagar från jobbet, det tog lång tid, sen tyckte de, kom hit här på konferensen då på onsdagen, det måste ha varit i början på veckan, om det var en söndagkväll eller något som det här hände eller måndag, på torsdagen var jag där på konferensen. sen gick jag hem. Jo senare träffade jag K och landstingets placeringssekreterare, för de ställde inte upp från BUP, ville inte komma och hjälpa till i den kontakten mellan K och mig och övrig personal. ...

Jag var missnöjd med det att jag inte skulle arbeta, att jag skulle vara hemma, jag var nog hemma en vecka nästan förutom att jag var där på behandlingskonferensen eller drygt det, en helgdag skulle jag ha varit med, då jobbade jag inte heller."

Leif: "Vem bestämde det?"

Yngve: "Det bestämde ju någon på tonårshemmet, föreståndaren och ja, det var väl två-tre personal som hade kommit fram till det dagen efter."

Leif: "Det var alltså arbetsledningen...?"

Yngve: "Ja det var det väl då och jag tyckte inte att jag, jag sa det då, OK jag kan väl vara hemma, men det känns inte bra, det förstod de ju. Urban och Kristina kom hem och pratade med mig också, dan efter eller vad det var, på kvällen. De ville liksom ta hand om mig på något sätt. Vi pratade om de här frågorna, det som hänt mellan K och mig. Vi bestämde att ha ett möte med två utomstående så att säga. Det skulle vara föreståndaren, placeringssekreteraren och jag. Men det blev liksom väldigt lite tid..."

Leif: "Du menar att ni löste aldrig konflikten egentligen..."

Yngve: "Ja man kan ju inte påstå... ja vi kunde ju prata K och jag. Efter en tid kunde vi ju skoja med varandra lite. Kontakten blev väl inte sämre och inte blev den djupare eller någonting sänt."

*

Händelsen blev tydligen aldrig riktig utredd. Visserligen kom chefen för sociala avdelningen på landstinget också ut till institutionen för att prata om det som hänt. Frågan om K's vara eller inte vara på institutionen togs upp på nytt. Personalgruppen var dock oeniga. Några av dem menade att när det blir knivhot och hot om våld ville man inte vara med längre, "där går gränsen". Andra var mer tveksamma till att kasta ut henne.

K rymde två gånger till under den första perioden, som slutade just med en rymning. En kväll, tre veckor efter den dramatiska händelsen, kommer det ett samtal från polisen i Z-stad. K och en av de andra flickorna från institutionen är där. Hon vägrar att åka tillbaka till institutionen. Hon vill hem till sin mamma. Så blev det också, socialsekreteraren hade på något sätt lyckats övertala mamman att ta emot K att pröva under en tid.

I den dramatiska situationen som kulminerade med knivhotet, menar jag att det finns tydliga tecken på att personalen förlorade kontrollen både över och i situationen. Rymningarna är också händelser som karakteriseras av kontrollförlust. Även den situation då K tilltvingade sig utskrivning var en sådan situation. Upprepade kontrollförluster är frustrerande upplevelser.

I och med 'knivhändelsen' verkade det ganska uppenbart att personalen inte kontrollerade samspelet med K. Flera i personalgruppen var i grund och botten rädda för henne och hennes sätt att reagera. Men när hon lämnade institutionen var man likväl ambivalenta. En del tyckte att hon borde vara kvar, andra menade att det var bra, både för den andra ungdomarnas skull och för institutionen att hon försvann. Personalen klarade inte av hennes ångest (och inte heller sin egen) och reagerade precis som mamman - genom att avvisa. Ks rymningar kan ses som ett föregripande av, det till synes, oundvikliga avskiljandet.

**

2.2.6. Borta men ändå närvarande

K var utskriven drygt en och en halv månad. När hon kom tillbaka var det på eget initiativ. Under tiden hon var borta, var hon ändå närvarande. Man diskuterade om och kring K både på möten och 'man till man'. Landstingets placeringssekreterare berättade för mig att hon var på institutionen även efter utskrivningen och pratade om fallet K.: " Hon var ju utskriven, och under tiden hon var utskriven så diskuterade vi ju henne, både med socialkontoret och med

institutionen. Ja, jag vet faktiskt inte riktigt hur länge hon var utskreven, en och en halv månad kanske. Under den här tiden diskuterade vi K, för vi visste att det skulle dyka upp igen och vad vi väntade på var en begäran från socialnämnden i Z-stad att få henne inskriven igen, för det ville dom.

Leif: "Vilka ville det?"

Placeringssekreteraren: "Det ville socialsekretererarna i Z-stad, men det kom ingen begäran från dem medan vi diskuterade det här under kanske en och en halv månad. K ringde nämligen mig en gång själv och bad att få bli inskriven, men då bedömde socialsekreteraren inte behovet som akut.

Leif: "Hur argumenterade flickan då när hon ville bli inskriven?"

Placeringssekreteraren: "Hon kunde ju inte bo hemma längre, mamman och hon hade ju då bråkat igen och mamman hade kastat ut henne tyckte hon hade ingestans att ta vägen, och då ville hon tillbaka till institutionen. Hon ringde mig en fredag eftermiddag och frågade, kan jag inte få komma tillbaka. Så hon bad att få bli inskriven innan socialnämnden egentligen gjorde en ansökan, men diskussionen pågick mellan socialnämnden och institutionen och mig nästan hela tiden. Vi visste att det skulle bli akut. Det var ju inte fråga om någon planerad inskrivning, därför att det ansåg alla, socialnämnden, jag och personalen, någon planerad inskrivning kunde det inte bli frågan om, därför att personalen sa nej, vi räcker inte till för det, så det var en akut placering det skulle bli frågan om. ...

Hela tiden löpte samma diskussion. Socialnämnden ville ibland ha in henne, när det blev riktigt akut, personalen ville inte ha henne där och jag som hade som uppgift att se till att ungen inte drev vind för väg. Samhället måste ta ansvar för henne menade jag, och den här institutionen är till för det, ni får ta henne, tills det finns något annat."

Leif: "Men sökte man efter något annat?"

Placeringssekreteraren: "Ja, jag tyckte att de gjorde det. Personalen på institutionen tycker ju inte det riktigt. Men socialsekreteraren hade ju kontaktat familjehemsvårdsorganisationen tidigt på våren, för att få en plats i et familjevårdshem åt henne. Men de hade sagt att det är lång väntetid, nästan ett år. Hon fick ju plats så småningom, ungefär vid den tiden de hade blivit lovade plats. Sedan diskuterade man med BUP och ville ha henne inskriven på BUP:s behandlingshem, och man ville ju ha en bedömning från BUP, men BUP ville ju inte riktigt ta i det där."

Leif: "Varför ville inte BUP ta i det?"

Placeringssekreteraren: "Ja, det var ju så att en från BUP var handledare på institutionen och han hade väl den uppfattningen tror jag att man klarade av K. Vi definierade ju det helt annorlunda än personalen. Jag försökte få dem till att se ; Vad är det ni skall uppnå för att ni skall kunna säga att ni klarar av det. Det mål de hade var att K skulle fungera ungefär som de andra ungdomarna gjorde, gå till skolan, så länge hon hade den att sköta, gå till jobbet sen, komma hem vissa tider och inte vara ute på nätterna."

Leif: "Så personalen vill att hon skulle följa de regler och föreskrifter som institutionen har?"

Placeringssekreteraren: "Ja, det var ju det de ville, därför att det var det de hade att jämföra med om de hade lyckats eller inte. Om hon inte alls gjorde som de kom överens om hade de misslyckats, tyckte de. Medan jag hade ett annat mål. Socialnämnden hade också ett annat mål."

Leif: "Vilka var era mål?"

Placeringssekreteraren: "Mitt mål var helt enkelt att hålla tjejen under vingarna tills hon fick en plats som socialnämnden ansåg var riktig, det var mitt mål. Socialnämnden hade ju som mål att leta ut en plats någonstans, och att K inte skulle rasa ihop under tiden de letade."

Behandlingsarbetet påverkades av målkonflikter, vilket placeringssekreteraren klart uttalar. Socialförvaltningen hade ett mål, nämligen att K skulle vara på institutionen i väntan på annan placering. Placeringssekreteraren menade att K inte kunde driva vind för väg utan att samhället måste gripa in för att hon inte skulle fara illa. Hon hade ingen annanstans att bo än på institutionen. Det märkliga är att K tycks ha makt att själv på något sätt bestämma över både in- och utskrivning genom sitt beteende. Dessutom satt man tydligen och väntade på en akutplacering. Överhuvudtaget reses det här flera viktiga problemställningar. Vad menar personalen med behandling respektive förvaring? Vad är att misslyckas respektive lyckas?

**

2.2.7. Återinskrivningen

K blev alltså akut återinskriven på institutionen efter en och en halv månads frånvaro . Personalgruppen var mycket negativ och protesterade - vi vill inte ha K här, vi klarar inte av henne - hon behöver något annat än vad vi kan ge henne, var argumenten. Men K blev akutplacerad. Personalen ropade nu efter en "räddare". De uttryckte det som vi "behöver mer kvalificerad hjälp."

Personalen menade att de egentligen hade stort inflytande över in- och utskrivning av klienter. Ganska många funktioner är delegerade till institutionen t ex att sköta ekonomin. Men Placeringsfunktionen på landstinget är ett organ som politikerna inte avser att delegera ut, istället planerar man att förstärka den.

Det händer att landstingets övergripande målsättning med institutionsverksamheten kolliderar med personalens professionaliseringssträvanden (som kom till uttryck i deras ambitioner att bedriva miljöterapeutiskt behandlingsarbete), då får allt institutionen underkasta sig landstingets politiska mål.

*

Kristina (föreståndaren) berättar om vilket inflytande hon ansåg institutionen hade i fallet K eller i ett akutplaceringsfall.

Kristina: "Formellt är det så att vi givetvis kan tala om vad vi tycker, men det är placeringsassistenten som har den formella beslutanderätt, vi har ingen beslutanderätt. Sen rättar man sig många gånger efter vad vi tycker."

Leif: "Men i det här fallet?"

Kristina: "I det här fallet gjorde man inte det, där menade placeringsassistenten i somras att det var landstingets ansvar att ta över det här, därför att K hade ingenstans att ta vägen. Skulle det vara så, så fick vi skriva ut de andra barnen och ha K kvar ensam, K skulle vara kvar till varje pris."

Leif: "Hur ställde ni er till det villkoret?"

Kristina: "Ja personligen så tycker jag att den här personen pratade om saker som hon egentligen inte visste något om."

Leif: "Ni var mycket negativa till att K skulle skrivas in igen. Vad jag förstätt så var ni, i varje fall utåt, eniga om att hon inte skulle tillbaka. Tror du att er negativa inställning påverkat ert förhållningssätt gentemot henne?"

Urban, den behandlingsarbetare som var med Yngve vid den beskrivna konfrontationen berättar: "Ja det var väl inte bra för K att vi var så negativa. Hon måste ju ha märkt och känt att vi kände på det sättet. Det var till nackdel för K. Ja det fanns ju inga alternativ, det fanns ju inget ställe för K då. Det måste ju ha varit till fruktansvärd nackdel för K, för hon måste ju ha märkt det."

Britt, som arbetat på institutionen ett par år, men just slutat menade: "man kanske vände sin förtvivlan och ilska mot henne, kanske inte att man visade det så, men man kanske blev mer.. ja man kanske kunde ha gett henne mer. Vi tyckte ju att hon inte skulle vara hos oss och att folk inte lyssnade. Jag tror ingen egentligen trodde att hon skulle komma tillbaka, utan en kväll när vi jobbade så ringer det på dörren på natten, då kom K och hennes styvpappa. Då hade socialjouren bestämt att hon skulle vara hos oss akut."

*

K var dock inte kvar många dagar. Efter sex dagar rymde hon, och var borta ett par dagar. Hon skrevs ut igen, denna gång efter överenskommelse mellan socialsekreteraren och institutionen. (Landstingets placeringsansvarige fick veta det genom en tillfällighet lite senare.)

Men redan efter ett par veckor kom hon in akut igen. Det blev den sista period K vistades på institutionen, och det var destruktiv tid, säger mina intervju-

personer. När hon kom tillbaka i början av juli formulerade Socialsekreteraren (tillsammans med ansvarig institutionspersonal) en ny målsättning för Ks vistelse:

1. K skall vara på institutionen tills augusti. Utredning om ev. placering på barnpsyk.(görs av socialsekreteraren - min anm.).
2. Socialtjänsten arbetar parallellt med att söka skaffa ett familjevårdshem eller ev annat behandlingshem.
3. Träff var tionde dag med K, mamman, socialsekreteraren och personalen.
4. K skall erhålla arbete genom skolans uppföljningsansvar.

K skulle alltså vistas på institutionen i avvaktan på annan placering. Personalen hade vid ett flertal tillfällen sagt sin mening: flickan bör till ett kvalificerat familjehem. Men när de fick höra att socialsekreteraren sökt plats på ett "p. 12 hem", (dessa är institutioner "för unga som vårdas enligt LVU på grund av sitt beteende och som på grund av sina symtom kan behöva särskilt noggrann tillsyn") protesterade man. Emellertid avslogs ansökan av placeringsansavrige i det landsting där "p.12-hemmet" låg med motivering att flickan behövde barnpsykiatrisk hjälp. Efter ett par månader fick socialsekreteraren slutligen klart med ett familjevårdshem. Men detta kunde inte ta emot henne förrän senare under hösten.

**

2.2.3. Rädsla

Efter "knivhändelsen" var personalen defensiv i sitt förhållande till K. Situationen blev ångestskapande både för klienter och personal. Det var naturligtvis en paradoxal situation som både personal och K befann sig i. Inom personalgruppen hade man inte klart för sig hur man skulle handskas med K efter det att hon kom tillbaka till institutionen. Denigheten i personalgruppen bestod.

"Och det är slitsamt bara det, att den ene tycker så och den andre tycker på det viset, då vet man egentligen inte, då tar man inte tag i något riktigt utan låter det hellre vara", menade Kristina. "Vad skall hon få och vad skall hon inte få, var skall vi sätta gränsen, hurudan skall hon vara hemma, dra in flitpengen, dra in veckopengen, ska hon ha innevecka?"

Eva menade att man förhöll sig olika till henne men att man var enig vid "gränssättning". Det höll däremot inte Ingegärd med om: "Om vi hade kommit fram till det ja, men ibland var det ju också svårt att göra det, för då var vi oense om det också, så varje liten sak blev ju väldigt jobbig att diskutera och sliter hårt bara sånt egentligen, som borde vara självklart."

Yngve ansåg att det hade med "knivhistorien" att göra: "Jag tyckte att det kändes fruktansvärt att en tjej som har stora problem kan rymma och hon kan vara väck flera nätter utan att det händer så mycket och sen komma tillbaka och detta upprepas och vi är maktlösa inför det här och vi tar upp upp det med andra utanför institutionen och ja, det verkar inte finnas något i samhället som kan gripa in, utan det kan bli 15 rymningar eller vad det nu rörde sig om."

Leif: "Var man i personalen rädd för K?"

Britt berättar: "Ja på sätt och vis kanske. Jag vet en gång när jag kom tillbaka efter att ha varit ledig så letade jag efter köksknivarna, då fanns de inte, då hade man lagt undan dem, för K hade haft ett utbrott. Så någonstans så fanns det rädsla, nu när du säger det. man är ju rädd att hon skall göra om samma sak en gång till. Det är ju verkligen allvarligt, det tycker jag att det är, det hon gjorde."

"Jag måste säga", berättade Eva, "att jag har upplevt en rädsla för K en gång. Det var när hon hade halsfluss och penicillin och hade legat i 40 graders feber och jag hade varit med henne in på akuten. Det var i somras detta. Lisa (en annan tonåring, int. anm.) ville åka och bada. Men i och med att hon (dvs

K) hade gjort sådana här rymningar då, så hade de andra ungdomarna blivit lidande och inte kommit iväg då för att K inte skulle komma ut på resor. K hade varit på rymmen och vi kunde inte lämna huset, utan någon var tvungen att vara hemma. ...

'Jag ska åka och bada jag med', sa K. 'Nej, sa jag. Det skall du verkligen inte göra, har du legat här i över 40 graders feber och jag har varit med dig på akuten och du äter penicillin, så kan du inte åka och bada när det är så här kallt. B och L kan åka, så är du och jag hemma.' 'Ni är så jävliga och det ena med det andra, så ni ska bara skita i mig, vill jag bada så badar jag.' 'Ja, jag kan inte ställa upp på det,' sa jag. 'Om jag jobbar här och tillåter dig att åka och bada när du är sjuk, hur skulle det se ut?' ...

Det var diskussioner utan like. Hon var inte så där jätteirriterad just då, men sen när L gick in och packade ihop och B hämtade nycklen och skulle gå, så sa hon: Jag skall me'. Nej, sa jag du skall inte med. Vi gick med L och B ut. Men B gick in igen, ja då åker vi inte. Jag sa till K att nu är det så att L skall bara iväg. Du kan inte förstöra det här idag, utan nu är du hemma. ...

Dom försökte en gång till och då är hon lite mer uppretad, kastade ett skohorn efter B och skrek jävla idiot, ni skall bara skita i mig. Men sen i vilket fall så lugnade hon ner sig, så de kom iväg. Jag hade gett mig sjutton på att de skulle åka och vi skulle vara hemma. B tyckte likadant.

Sen gick hon in på sitt rum och jag stod i köket och lagade middag och sen fick jag höra världens liv inne på hennes rum, då kastade hon alla saker runt omkring sig, då det var ett enda sammelsurium, smink och allt var nedkastat på golvet, sängkläder och allt, jag gick in och sa till henne att sluta. Du skall bara skita i mig, skrek hon. Lägg av, sa jag, det blir ju inte bättre av att du kastar grejorna omkring dig, lugna ner dig. Nej hon fortsatte och jag gick in i köket igen och sen blev det tyst och då blev jag orolig för det, för då hade hon kastat ett sockerkar. Hon har ju rispat sig på handlederna och jag visste att det låg sönderslaget. Det blev precis dödstyst, då gick jag in och

då låg hon på sängen, hade slängt alla sängkläder på golvet och det låg bara madrassen på sängen. Jag sa till henne, att nu får du faktiskt finna dig i att plocka upp det här efter dig och göra iordning, så här kan det inte se ut, massor av glas och alltihopa. Nej, det gör jag inte, jag skall ligga här. Nej det ska du verkligen inte göra, utan upp med dig nu, då får jag ta av sängkläderna för dig, för så här får det bara inte hålla på. Då bara hon slängde sig ur sängen.... Då blev jag faktiskt lite rädd och gick ut och stängde dörren om mig och sen var det fortfarande lika tyst. ...

Jag stod där med ryggen mot dörren i köket, då tänkte jag då att tänk om hon kommer med de där glasbitarna, vad sjutton gör jag. Jag hade ju i alla fall telefonen där, så att jag kunde ringa efter någon och jag planerade att jag fick springa runt bordet då, så då var jag riktigt rädd, så att jag t o m planerade vad jag skulle göra om hon kom. Men det är den enda gången, då var hon riktigt rädd...."

**

2.2.9. Rymningarna och personalens ångest

Även om socialsekreteraren inte hade några andra krav än att K skulle "förvaras" på institutionen, kände personalen ändå ett moraliskt ansvar för henne.

K fortsatte att strula och rymma. Samtalen kom att i stort handla om hennes "strul" - "mest diskussion om hur dåligt K fungerade på institutionen". Hon fick åtalseftergift för snatterier, stölder och knivhotet, eftersom hon redan var om händertagen enligt SOL. Vid ett tillfälle hade hon stulit en råtta i en djuraffär. Efter en vecka uppdagades det och hon tvingades lämna tillbaka den. Men hon tvingade sin kontaktperson som följde med att ta över råtтан och lämna in den (K fick separationsångest - hon klarade inte av att lämna den).

Vid ett möte en månad efter sista inskrivningen diskuterades placeringsfrågan. Med på mötet var K, hennes mamma, socialsekreteraren och två från personalen.

Man hade uppe frågan om barnpsyk och familjevårdshem. Ks ångest blev för stor då man tog upp "råttaffären". Hon sprang ut ur rummet och skrek "era djävla svin" till de vuxna.

De första sex veckorna efter den sista inskrivningen rymde K bara en gång. Det var veckan efter samtalet (jag refererade till ovan) ägt rum. Stundtals var relationerna ganska bra, men instabila. Men när hon fått veta att det var klart med ett familjevårdshem, accelererade rymningarna. Miljöerna som K rymde till var destruktiva för henne. Enligt Urban var det "riktiga fyllekvarter och knarkarkvarter faktiskt."

Att ha en "unge på rymmen" medför naturligtvis en förhöjd ångestnivå hos en ansvarsmedveten personal. När K rymde sökte man få henne att komma tillbaka. De tog bilen och for till Z-stad och letade, ibland med polishjälp, ibland ensam. Ibland kom K tillbaka till institutionen i polisbil, ibland kunde hon ringa efter någon dag och be personalen hämta henne. "Vi var ju ute och letade och körde runt, poliserna hade vi som hjälp men det räckte inte." Reaktionen på rymningarna var olika. Enligt Eva berodde det: "på hur hon hade gett sig iväg, t ex den gången som hon och Jean hade snott mina cigaretter. Och så ger de sig iväg, då blir man förbannad. Sen ibland så kan hon vara deppig, så att man varit orolig för henne, som du säger man är orolig för att hon skall rispa sig. Då är man ju dörädd att det skall hända henne något och sen när hon börjar med droger av olika slag, då blir man ju ännu räddare, eftersom hon inte var rädd att pröva någonting."

"Det låter kanske motsägelsefullt det här," inflikade Kristina, "för det är ju nu, å ena sidan, som vi säger, att med K var det inte någon planerad behandling, utan det var mer en uppehållssituation som vi sa alldeles nyss och sen när du ställde den frågan igen, så opponerade vi oss i kör alla och det tror jag är precis de här nivåerna som vi pratade om förut att formellt så krävdes ingenting annat av oss, av socialsekreteraren eller någon annan, mer än att vi skulle ta hand om henne på bästa sätt, men pga det personliga engagemanget hos alla, så går man in, försöker tränga in mycket längre då än behandlingsdirektiven var, eller planeringen eller vad man hade tänkt sig."

2.2.10. Utbrända.....

Under de två sista månaderna "strulade" K väldigt mycket. Det var då flera i personalgruppen började känna sig "utbrända" i sin relation till henne. Jag frågade några om vad de menade med "utbrändhet" och hur de kände det visavi K.

Ingegärd menade: "Jag tror att det har med engagemang att göra, rent personligt engagemang. För att jag kände det nog så själv att hon stod väldigt nära mig under några månader, kanske ett halvår ungefär, så nära att jag skulle kunna tagit hem henne, faksikt, vid vissa tillfällen. Men sen hände det saker och man vågar inte och det blev bakslag och man blir förtvivlad och lessen själv, att det händer. Det blir rymningar, ja allt det här som händer under tiden. Det blev värre och värre och ju mer man knyter en person, det har varit så för mig i alla fall att ju mer jag knyter en person till mig, ju mer förtvivlad och utbränd och slut känner jag mig och där är just den där formen av utbrändhet på något vis att man inte orkar ta tag i sakerna igen, man orkar liksom inte ta tag i den där tråden och spinna vidare och fortsätta utan man kommer till en viss gräns och sen tycker man att nu orkar jag inte längre. Då är det någonting som har hänt, när man inte längre kan engagera sig, då är man utbränd."

Leif: "Hur upplever du känslan att man inte kan engagera sig?"

Ingegärd: "Ja det har gått så långt då att man vet inte vad man skall göra, man tycker att man försöker på alla sätt, men ändå känns det som om man kommer ingenstans, det är stopp, det händer ingenting. Man tycker att man har gjort allt, det går inte längre sedan."

Leif: "Du menar händer med klienten?"

Ingegärd: "Ja man tycker att man gjort så mycket för K och försökt med än det ena, än det andra, pratat och pratat och ändå går det inte, då blir man förtvivlad och vet inte vad man skall göra, hur man skall kunna fortsätta."

"Ja det tycker jag också", instämde Eva, "det är en känsla av hopplöshet och vanmakt, man vill så gärna och man tycker att man har prövat allt man kan tänka sig överhuvudtaget och inget hjälper. Jag funderade på när Ingegärd pratade om engagemang och inte engagemang. Man kan kanske inte säga om utbrändhet att det är brist på engagemang. Men just i det läget vi befann oss i tycker jag att pga vi engagerade oss så mycket, gjorde det så ont och man ville så väl. Men man hittade inga utvägar, och samtidigt så var vi olika, var och en i gruppen var ju i olika skeden i det här."

Leif: "Man hade väl också lite olika relationer till henne?"

"Ja det också," sa Kristina. "På något sätt är det väl viktigt att lyssna på gruppen i det hela, för det är ju ändå vi allihopa som skall orka. Och det tycker jag var lite svårt, att ge upp, när man tar steg, vi var kanske ett par tre som orkade just då."

Leif: "Så utbrändheten den definierar du också som en relation till en speciell människa inte i största allmänhet, utan det är i samspelet med en speciell individ då?"

Kristina: "Ja i det här fallet så är det ju så och har det gått så långt att det gäller alla relationerna till klienter, om man känner så inför alla andra då tror jag man nog skall sluta. Men för oss tror jag inte att det är kört än, för att jag ser det här mer som en tillfällig utbrändhet, eller vad man skall kalla det för, vi fick ju ny geist igen och det hade vi ju inte kunnat få om vi hade varit utbrända."

Att man i personalgruppen i viss mån hade olika relationer till K och att detta påverkade "orken", bekräftade Urban när jag frågade honom om utbrändheten.

Urban: "Jag förstår att det kan kollidera lite, men om jag hade varit utbränd, så hade jag inte orkat åka med. (Strax före K skulle till familjevårdshemmet för man iväg med henne till annan ort under en vecka - int. anm.) Utbränd i den bemärkelsen var ju inte jag. Jag tyckte att vi var för mycket personal

gentemot K. Hon hade ju förmågan att dupera oss lite till mans eftersom det inte blev någon kontinuitet i jobbet med K. Jag kände att det påverkade oss alla, det räckte att någon sa "fy fan" det går ju inte längre, då drogs man ofta med i det. Vi kände det väl så jobbigt. Jag kände att jag också drogs med i det, faktiskt. Vi kan väl inte ge henne något mer."

Leif: "Vad menar du med ge henne något mer?"

Urban: "Vi hade inte förmågan att hålla henne kvar på stället. Vi har ju inga låsta dörrar eller så där, vi klarade inte av att motivera henne för att stanna kvar. Hon rymde 18 eller 19 gånger sammanlagt, och eftersom hon levde som hon gjorde utanför institutionen, så kunde vi inte ta ansvar längre. Vi satt en hel eftermiddag och diskuterade vad som kunde hända med K och vad vi kunde göra konkret. Då kom vi väl på att vi inte vågade ta ansvaret för henne längre på institutionen, det var under sista tiden, för hon missbrukade både sprit och tabletter. Och i så unga år som hon var, vara tillsammans med människor som missbrukar och då inte bara spritmissbrukar utan blandmissbrukar, en gång fick vi tillkalla läkare, så vi var rädda faktiskt för att det skulle hända henne något, vi var rädda för hennes liv och innan vi kom så långt, så hade vi ju handledning med X. Det var då efter handledningen som vi fick en kick allihop. Han vände på oss, vi var så, vi hade väl mer eller mindre gett upp, tyckte att det verkade hopplöst som det var då."

**

2.2.11. "Räddaren i nöden"

De flesta i personalgruppen hade i stort sett givit upp när "räddaren i nöden" träder in på scenen. Institutionen hade engagerat en ny konsult, för internutbildning, leg psykolog och psykoterapeut, med lång erfarenhet av miljöterapeutiskt arbete. Personalen tog upp sina problem med honom och tillsammans sökte de analysera var man "kört fast".

Vad var det man tog upp? Vad jag förstår pratade man om Ks beteende och konsulten refererade det till hennes bakgrund och föreslog tolkningar. T ex att K var rädd för närhet, naturligtvis vill hon, liksom andra människor ha kontakt. Hon tar kontakt genom sin aggressivitet. Hon klarar inte av något annat därför det blir hotande. De jag intervjuade menade att konsulten hade "till skillnad från andra handledare snabbt kunnat sätta sig in i fallet" och förstod personalens reaktion. "Han hittade enkla och tydliga förklaringar på Ks beteende." Det gav oss "ett gemensamt tolkningsspråk". Nu förstår vi "hennes signaler. Det är det som vi inte hade förstått. Vi hade sett henne som de andra ungdomarna." "När vi förklarade för honom hur K var, förklarade han varför och hur vi skulle göra för att förstå henne. Då man tänkte i de här banorna han gjorde, då känner man sig inte utbränd, för då har man mer att ge henne och mer hopp att kunna lyckas. Hade man fått det här tidigare hade man kunnat ge mycket mer."

Faktiskt blev det stor skillnad i personalgruppen. De såg positivare på Ks möjligheter. Visserligen var familjevårdshemmet klart och de visste att det bara var några månader kvar tills hon skulle flytta. Viktigt var dock att man nu blev mera handlingskraftiga. K ändrade sig inte speciellt mycket. Hon fortsatte att rymma. Men nu grep man in. Ett par veckor innan utskrivningen vidtog man en ovanlig åtgärd i akt och mening att skydda henne. Institutionen hyrde en stuga långt från X-stad och två i personalgruppen åkte iväg med henne under en vecka.

**

2.2.10. Utflykten

För att inte K skulle "spåra ur" helt de sista veckorna på institutionen, vidtogs alltså en extraordinär handling. Vårderingen efteråt, bland personalen, var att detta var en alltigenom positiv händelse. Personalen hade konkret visat för K att brydde sig om henne.

Men "utflykten" var inte enbart en dans på rosor, även om epilogen var positiv. Det började att man på en behandlingskonferens pratade om vad man kunde göra för att hindra K att rymma under de två sista veckorna hon var på Institutionen. Någon föreslog: "vi åker bort en vecka med henne". Efter diskussionen om för- och nackdelar om praktiska ting ställdes frågan "vem kan åka?" Urban och Inga (som båda varit med vid "knivhändelsen") ställde upp.

Urban berättar: "Man frågade vem som kunde åka och då sa vi att vi kunde åka, sen gick vi in till K, i anslutning till när vi avslutat mötet och pratade om det här med henne. Vi hade inga andra nya konkreta förslag om detta skulle brista, utan vi gick in och frågade henne om hon ville ställa upp."

Leif: "Och då visste hon att hon skulle lämna tonårshemmet och åka till...?"

Urban: "Ja det visste hon, men det var länsrättsförhandlingar först och vi kom tillbaka på lördagen och var tillbaka en hel vecka. Dom var på tisdagen efter, förhandlingarna, men hon visste ju att hon skulle iväg onsdagen veckan därpå igen, efter att vi kommit hem."

Urban: "Hur tolkar du det, att hon accepterade direkt?"

Urban: "Ja det var ju positivt, detta att åka iväg, det stod ju för någonting tycker jag. Vi förstod ju att hon hade det fruktansvärt jobbigt, att hon skulle sparka mycket bakut. Men i och med att hon var villig att åka med från början, så lade det ju grunden till hela vistelsen däruppe, tycker jag. Hon hade väl inte förmåga att göra något konkret själv, hon mådd så illa, så det blev bara dåliga saker, det hon orkade göra. Det som hon kallade gemenskap var med missbrukarna och dom ställde inga krav, utan det var kravlöst i mångt och mycket."

"Men, berättar Urban vidare, "det strulade till sig redan efter en och en halv timme i bilen när vi skulle stanna och fika på första stället. Då skulle inte K följa med oss och fika. Vi bara tittade på varandra och sa att då får du sitta kvar i bilen, så går vi in. Vi behövde inte diskutera med varandra på

ett visst sätt, det var mycket lättare när vi bara var två. Vi behövde inte ta hänsyn till sju, åtta olika viljor. Sedan dök det upp, det var inte en dag utan att det var problem, antingen på det ena eller andra sättet, det var gringigt och tjurigt och det var jävligt, sen vad det vissa stunder som var bra, jättebra. ...

Så det gick som berg- och dalbana hela tiden, men det var positivt att hon inte stack ifrån oss. Men det gjorde vi klart för henne på upvägen, när hon grinade att till X-by skall vi i vilket fall som helst och vara där en vecka. Där satte vi ramen, det skall vi göra. Hur det sen blir, det är upp till oss allihopa. Men vi gjorde klart för henne att vi inte tänkte vända bilen och köra hem, utan vi skulle vara kvar där. Och det hade vi väl nytta av, tycker jag. Sen att man jobbade på alla tider av dygnet, det har vi väl alla i och för sig varit med om tidigare, vi har jobbat både nätter och kvällar och morgnar, men inte i ett kör, då har man kommit utvilad..Nu var man trött vissa stunder. Man fick då lägre toleransnivå naturligtvis. ...

Det tog väl en 2-3 dagar innan K, hon kom faktiskt själv, vill tala om sådana saker som hon inte har kunnat diskutera med mig i alla fall innan. Och i den stilen gick väl mycket ochmycket av den resan, när hon kom själv och gjorde antydningar till det hon ville prata om. Det kunde vi fortsätta att prata om. Vi hade rollspel en kväll också. Det var K som antydde något om det. och vi nappade genast. Men först tyckte hon nog att det var lite jävligt att se sig själv på något vis. Jag var snabb att spela K, det ville jag ju gärna göra. Jag försökte göra det hon hade gjort tidigare, sen skrattade hon. Hon kunde ta det på ett bra sätt och ville fortsätta själv och spela både Inga och mig naturligtvis. ...

Jag tror vi ställde mer krav under hela veckan egentligen än vi har gjort tidigare, kanske på ett annat sätt, det var så många människor som ställde krav på K och hon blev lite vilsen kanske. ...

Sen under den veckan så gjorde vi lite olika aktiviteter, vi åkte bl a och titade på lite sevärdheter. Vi kom bl a till ett slott en dag. Där spelade hon

ut fullständigt. Hon var genast grevinnan på det här stället och satte oss som personal. Det speglade väl hennes trygghet, att vi var dock en liten trygghet för henne, vi personal samtliga egentligen. Det tog inte mångaminuter förrän vi fick reda på vad vi skulle syssla med, vad hon hade oss till alla. Vi hade hand om hästarna, det var någon som hade jordbruk och övriga hade andra syslor, det var oss personal. Hon nämnde varken sin mamma eller pappa eller någon utomstående, utan det var oss på institutionen hon hade som sin personal under sig. Det var rätt intressant, faktriskt. Man såg att det att vi betydde en hel del för henne i alla fall, för annars hade ju de närmaste varit med där tycker jag."

Leif: "Innan den här förändringen ägde rum i personalgruppen, trodde ni inte det, att ni betydde något för henne?"

Urban: "Jo men vi hade väl svårt att se det riktigt så klart, för det hade varit så mycket misslyckande så vi... hade väl svårt att se det helt enkelt. Det är svårt att förklara det här."

*

När de kom tillbaka efter "utflykten" återstod en del praktiska arrangemang inför flyttningen till familjevårdshemmet. Socialsekreteraren hade begärt och fått SQL att omvandlas till LVU (ett av familjevårdshemmets krav). Det var Urban och Inga som körde K till familjevårdshemmet i U-by. Jag frågade honom hur det kändes när de skiljdes.

Urban berättar: "Det var inte så lätt att se henne på trappan i U-by, jag var med. På ett sätt kändes det bra. Det är för att jag tror, att det är bra för K, det sättet att jobba på som man gör där. Det lilla jag har förstått hur det kan vara, det grundar jag mig på dels från det besöket jag gjord är tidigare, det var visserligen bara fyra timmar, och dels på när vi var i X-by. Då fick jag ännu mer belägg för att det kunde vara nyttigt för K att komma dit så det kändes väl både och. Det tycker jag. ..."

Det skulle hänt långt tidigare det här, att man hade tagit tag i saken. Men när det väl hände, så kändes det bra. Vi kände likadant allihopa, för vi tyckte att det skulle vara bra för K att komma till ett familjevårdshem och det kändes positivt, där var vi eniga. Det var inte bara för att slippa henne kände jag, utan vi trodde det skulle vara nyttigt och bra....

Sen såg hon otroligt ensam ut där på trappan, för att vara den här tjejen som har haft det språket som hon har haft. Då var hon liten där hon stod, när vi vände bilen och åkte. Det är klart det spelades upp allt som hade hänt med K då. Det gjorde det, tycker jag, att man försökte tänka på allt, men det hade varit så otroligt mycket. Det negativa hade väl tagit överhanden så man hade svårt att se de positiva sakerna på ett rätt sätt."

Leif: "Men det gjorde du sen efter X-by turen och så?"

Urban: "Ja det tycker jag väl."

3. DISKUSSION

3.1 Några inledande kommentarer.

Behandlingen av K är nu ett avslutat kapitel. Kontakten finns dock kvar, men relationen är annorlunda. K har blivit placerad i ett familjevårdshem och flyttat från institutionen, och en hel del emotionella knutar löstes tydligen upp under de sista veckorna. Detta och mötena med den nye handledaren/konsulten har sannolikt bidragit till att personalen nu förmått se mer nyanserat på sig själv och sin relation till K.

Motöverföringsreaktioner svåra att hantera i stressituationer. Enligt Mats Fridell (1984) är det inte alls ovanligt att personal reagerar stereotyp mot vissa särskilt besvärliga klienter och insynnerhet då institutionsklimatet är "ansträngt". Man kanske söker en syndabock som blir utnämnd till institutionens "problem" och som får bära hundhuvudet för institutionens problem. Om klienten avlägsnas "försvinner" problemet. (s 92)

Överföring och motöverföring förekommer även i det vardagliga sociala samspelet mellan människor, skriver han vidare, och då är det "inte så konstigt att dessa fenomen är en så självklar och vanlig del av samspelet inom en behandlingsenhet."

Personalen upplevde K som det "stora problemet" och lät henne förstå att hon inte var önskvärd på institutionen. Hennes agerande gav upphov till spänningar i personalgruppen.

Visserligen framgår det av intervjuerna att man hade en ambivalent inställning till henne och gav henne "dubbla budskap". Men reaktionerna på hennes utspel (rymningar och utbrott där hon slog sönder sitt rum) var: vi klarar inte av hennes problematik, hon bör vara någon annanstans....

Några av mina intervjupersoner beskrev sina utbrändhetssymptom i ord som t ex uttömd, inget mer att ge, givit upp hoppet. Självförtroendet var alltså under en period helt i botten. Även om man inte själv uttryckte det explicit, så var man stundtals ganska cynisk. Men det är också klart att alla i personalgruppen inte var "lika utbrända", beroende på att man stod henne olika nära.

*

I en analys av människobehandlande organisationer och dessas omgivning skriver Hasenfeld (1983): "The environment is both a set of resources that the organisation must mobilize to survive and carry out its activities and a set of constraints to which it must adapt when operationalizing service objectives." (s 51) Institutionens omgivning är både en tillgång och en belastning för arbetet.

I det fall som jag beskrivit här är belastningarna främst beroende av de ansträngda relationerna som personalen på institutionen hade med sidoorganisationer som BUP och socialtjänsten (vissa socialförvaltningar), men också i viss mening den överordnade organisationen. Jag tror att institutionens relationer till sin omvärld hade direkta konsekvenser för det sätt varpå relationerna med K utvecklades.

**

3.2 Institutionen och BUP

En del av motsättningarna mellan institutionspersonalen och BUP finns sannolikt att söka i oklara gränsdragningar mellan psykiatrins och socialtjänstens uppgifter, när det gäller behandlingen av barn- och ungdom i landstinget. Redan i institutionsplanen från 1979 kan man faktiskt spåra en sådan tendens: "Arbetsgruppen har valt att föreslå att förlägga hemmet till X-stad kommun. Orsakerna till detta är flera. Institutionen bör vara beläget i X-länsdelen mot bakgrund av att PBU kommer att etablera behandlingshem i Z-länsdelen. Därigenom uppnås en bättre resursfördelning i länet."

Gränsdragningen mellan psykiatrins och socialtjänstens arbete med ungdomar, som är "särskilt värdekrävande", är oklar. Detta, liksom det direkta samarbetet i form av handledningshjälp från BUP, som har upplevts som belastning och inte som hjälp, har påverkat relationerna. I synnerhet i arbetet med K har man känt det så. En tjänsteman på landstingets sociala avdelning menade att: "den handledningen de fick från BUP, verkade tyvärr i motsatt riktning, därför att de hade en konflikt med BUP, samtidigt som de tog emot denna handledning." "Det var också en motsägelsefull situation att handskas med och jag tror att det ledde till en nedåtgående spiral (i arbetet med K - int anm) det som de kallade utbrändhet. Handledningen lyfte dem inte utan snarare pressade ner dem ytterligare."

I mina samtal med personal på institutionen kom det bl a fram att det fanns mycket aggression i relationen till BUP. Det handlar om ett slags "konkurrensförhållande". Man framhöll att BUP satt på mycket av länets resurser "samtidigt som vi på institutionen får ta svåra fall, så har de egentligen mer resurser och detta har ställt till mycket". "Man vill inte hjälpa varandra." Här, tycker jag, framskymtar lite av personalens professionaliseringssträvanden: ambitionen att institutionen skall vara ett behandlingshem. De menar att det på något vis är "orättvist" att mycket av länets resurser finns på BUP. Det finns alltså ett motsatsförhållande till BUP, som i motsats till institutionen har ett uttalat behandlingsansvar.

Man framhöll för mig att det till en del berodde på att barnpsykiatri har "5-dygns-vård" medan institutionen har "7-dygns-vård" och får därför ta in ungdomar som kanske borde vara BUPs uppgift. "Typ psykotiska barn, det är riktigt. Vi har haft psykotiska barn inskrivna som har, vad skall jag säga, raserat institutionens verksamhet periodvis."

I och med att det fanns motsättningar, skapade handledarens närvaro fantasier. Handledaren jobbade på BUP och man antog att han kanske satt och pratade om förhållandena på institutionen med sina kollegor eller i en egen handledningssituation.

En del av irritationen låg förmodligen i det förhållandet (som jag stött på i andra sammanhang) att institutionen vid några tillfällen haft klienter som gått på "samtal" på BUP. Men man fick ingen information om samtalen, BUP hänvisade till sekretessen. Det kunde då hända att tonåringen kom tillbaka efter samtalet och var kanske "uppriven", då fick man ta hand om den unge utan att egentligen veta vad som hänt. Det var något som upplevdes som frustrerande.

Dessa spänningsförhållanden är ett uttryck för relationen mellan sjukvården och socialtjänsten, där sjukvården är den resursstarkaste parten. I fallet K försökte man från institutionens sida få BUP att ta över eller hjälpa till. Institutionen begärde vid något tillfälle explicit hjälp från BUP, men fick undvikande svar som man tolkade som nej.

En av intervjupersonerna från institutionen uttrycker sin misstänksamhet mot BUP: "Men då när K kom tillbaka i slutet av april då var ju tanken faktiskt den att vi inte skulle göra något utan det skulle vara mer eller mindre som en uppehållsstation. Det skulle vara tills hon skulle till BUP och då skulle familjen dit också på någon slags behandling var det tänkt. ..."

Under sommarmånaderna skulle K på några samtal hos en psykolog på barnpsyk, men det sköts på och sköts på. Det var en psykolog som hade haft kontakt med henne i många år ända sedan 1980, men av någon mystisk anledning, ja de väntade på att han skulle avsluta sin semester och när han kom tillbaka då bytte de psykolog i alla fall, så att det blev en helt ny sådan som egentligen inte kände till K alls, medan den andra psykologen var mycket mer insatt i familjen och visste egentligen vad det rörde sig om och det tycker jag var skrämmande."

**

3.3. Institutionen och kommunernas socialtjänst

I landstingets vårdresursplan nämns institutionen som en inom socialtjänsten befintlig institutionsresurs. Enligt planen skall institutionen arbeta med krisbehandling, utredning, observation och problemlösning i nära samverkan med kommunernas socialtjänst.

Samverkan är ett honnörsord, som har uppenbara likheter med ordet tulipanaros -lätt att säga, svårt att göra. Samverkanssvårigheterna med socialsekreterarna är, enligt vad jag förstätt av samtal och intervjuer med personalen och placeringssekreteraren, ett tungt problem för institutionen.

En av intervjupersonerna uttryckte det så: "Sen med socialsekreterarna så tycker man ofta att det verkar väl stämma att det är svårt att få kontakt, de visar inte så stort intresse. De vill ha tonåringen placerad på institutionen, sen var det bra ungefär, tycker att de gjort sin del av arbetet. Men det varierar förstås väldigt mycket mellan olika socialsekreterare."

*

Det gnisslade också i den konkreta samverkan i fallet K. Det fanns kritik i personalgruppen mot socialtjänstens sätt att handlägga ärendet på. Man tyckte att man inte fick gensvar från socialtjänsten, när man förde fram sina åsikter om att K borde placeras någon annanstans, där hon inte hade så många vuxna att relatera till.

Personalen på institutionen menade att socialtjänsten i Z-stad inte ansträngde sig nog för att skaffa fram alternativ för K, medan socialsekreterarna menade att institutionen inte försökte jobba med K i tillräcklig utsträckning.

Jag frågade placeringssekreteraren om hennes kontakter med K's socialsekreterare och om vilka argument som de framförde när de ville ha K placerad på institutionen trots att personalen var emot.

"Vi har inget annat för K just nu", var deras argument enligt min intervjuperson. "Det var inte så att", fortsatte hon, "att de tyckte att kvalitén på behandlingen hon fick på institutionen var särskilt hög. Hade de haft något annat hade de valt det. De gånger vi träffades på institutionen sa ju personalen att vi kan inget göra för K. Då svarade socialsekreteraren, att ja det vet jag att ni har sagt, men vi måste ha henne någonstans, tills vi får något annat. Så socialsekreterarna svarade på institutionens budskap, vi kan inget göra, nej OK då, jag vet att ni säger det, men vi måste ha henne någonstans, så det var förvaring det handlade om från deras sida. Sedan var det ju flera olika socialsekreterare inblandade. Den som har jobbat mest med K flyttade över till familjerättssektionen ock in kom en annan tjej, men som gick på semester ganska tidigt på våren och så kopplades gruppledaren in på ärendet och höll i det under tiden den nya tjejen var på semester. Sen kom tjejen tillbaka, så det var flera inblandade, som inte kände K särskilt väl. Men andemeningen fanns kvar: vi måste ha henne någonstans tills man kan göra något annat."

*

Spänningarna mellan socialförvaltningarna och institutionen har funnits under en längre tid. Framförallt från kommuner i länets Z-del fanns ett misstroende mot institutionen. Ett par av kommunerna där har nästan aldrig placerat några ungdomar på institutionen. Relationerna till socialförvaltningen i X-stad, där institutionen ligger, har heller inte varit vidare goda. Det är något som kommer fram vid flera tillfällen i samtal med personalen.

Relation till kommunerna var alltså inte bra och jag tror att de kände sig pressade från alla håll som grupp. 'Hur överlever vi det här, vi skall ta emot akuta och planerade ungar från de här kommunerna.' De kände sig oerhört pressade.

Socialsekreteraren har det övergripande ansvaret för den unge även då hon är placerad på institution. Socialtjänstlagen förutsätter ett friktionsfritt

samarbete. Då detta inte fungerar blir behandlingsarbetet lidande. Detta är givetvis en källa till frustration, som kanske ytterligare bidrog till att problemen i arbetet med K.

**

3.4. Institutionen och landstinget

Landstingets sociala nämnd är huvudman för institutionen. Här av följer naturligtvis att institutionen är underordnade. Institutionen är beroende av landstinget när det gäller resurstilldelning, men också i viss utsträckning när det gäller behandlingsfrågor och placeringsfrågor.

Landstinget har tilldelat institutionen en roll, som personalen inte helt accepterar. Inom institutionen förs diskussioner om vad man vill vara för slags institution. Delvis kolliderar deras intentioner med landstingets vårdpolitiska målsättning. Beskrivningen i vårdresursplanen av institutionens behandlingsinnehåll ger för handen att man betraktar institutionen mer eller mindre som ett upptagningshem. Behandlingsinnehållet beskrivs i termer av krisbehandling, utredning, observation och problemlösning. Samtidigt så förväntar sig de ansvariga tjänstemännen på landstingets sociala avdelning att institutionen skall ta emot (och klara av) verkligt svåra fall som t ex när man talar om "krisbehandling", som normalt kräver intensiva insatser och goda resurser. Detta gör att jag tycker att man kan säga att institutionen befinner sig i en "double-bind" situation visavi landstingets sociala avdelning.

Institutionspersonalen med sina professionaliseringssträvanden har ambitionen att institutionen skall vara ett miljöterapeutiskt behandlingshem. De har formulerat sitt uppdrag annorlunda än landstinget. Institutionen har enligt dessa formuleringar familje- och miljöterapeutisk behandlingsinriktning. Målsättningen är, att de ungdomar som bor på institutionen ska med hjälp av personalen insatser förändra sin situation, och lära sig vad solidaritet, lojalitet och jämlikhet innebär.

Här ligger ett spänningsförhållande till landstinget. Samtidigt som man från landstingets sida säger att man ger personalen fria händer, binder man den likväl genom den roll som man i verkligheten tilldelat institutionen. Den får bara utvecklas fritt inom de givna ramarna. Detta är något som kommit till uttryck på olika sätt.

Personalen har exempelvis haft en diskussion om det är möjligt och rimligt att ta in missbrukande ungdomar på institutionen. De hade kommit fram till att något pågående missbruk inte tolereras och att man inte vill ta emot sådana ungdomar. Men å andra sidan så hade man inte uttryckt detta explicit, det var en allmän uppfattning bland personalen. Landstingets sociala avdelning hade en annan syn, vilket framkommer tydligt i vårdresursplanen där det visar sig att landstinget inte tagit något beslut om att institutionen inte skall ta emot ungdomar med pågående missbruk. I höstas skedde också en sådan placering. En 17-årig flicka som var drogmissbrukare placerades akut på institutionen. Emellertid rymde hon redan efter ett par dagar och skrevs ut i samband med rymningen.

Institutionsledningen hade bett placeringssekreteraren att inte placera flickan där, pga av att institutionen låg alldeles för nära X-stad där hon höll till i ett missbrukargäng. Landstingets socialchef sa vid ett senare tillfälle "det finns inget som begränsar vilka ni tar emot akut", enligt en av intervjupersonerna.

Vid ett tillfälle deltog jag på en personalkonferens där en representant från landstinget var med för att prata om utbildningsbehovet. På mötet kom det fram att det inte var budgeterat någon extern handledningsresurs för 1988 (vill man ha handledning fick man vända sig till BUP - sic!). Landstinget hade anslagit 20.000 till institutionen för utbildning, men att man kunde ge fria händer om man istället ville disponera det för kvalificerad handledning.

Detta upprörde personalen mycket. "Det är på tiden att vi slår näven i bordet, vi måste ha handledning där vi får ut något." "Vad har vi egentligen haft för

handledning? Aldrig haft någon handledning värt namnet." "Tidigare handledning (från BUP - min anm) har inte gett något, istället har vi blivit direkt utpumpade." Man tyckte att det var upprörande att landstinget inte anslagit handledarresurser och man frågade sig vad för utbildning man får för 20.000:-, det gäller ju hela personalgruppen. Man uttryckte att man kände sig lurade, därför att på ett tidigare möte med landstinget hade man blivit lovade "rejäl utbildning".

*

Institutionen sitter i kläm mellan olika intressen på landstingsnivå, som bl a kommer till uttryck i en konflikt mellan psykiatriintressena och socialtjänsten. Gränserna mellan ansvarsområdena på barn- och ungdomssidan är diffusa, det är oklart vem som skall göra vad när det gäller behandlingsarbetet.

En person, som har inblick i vad som sker inom landstinget, berättade för mig: "Ja, men så är det ju. Det är ju landstinget som inte tar i det. Det har vi uppmärksammat dem på. Det finns tre eller fyra grupper på landstinget som arbetar med barn- och ungdomssituationen, och en grej är det här, men ingen tar i det. Det är en 'jättehet potatis', de kastar den omkring sig och de skriver helt andra rutiner på sina papper och kallar det för något annat." "man tittar inte på det verkliga." Vad min sagesman syftade på var relationerna mellan socialtjänsten och BUP och vilket ansvarsområde man skall ha. Sagesmannen menade också att "politikerna är väldigt svaga då ju, de vill inte riktigt se det här förhållandet som det ser ut,".

**

3.5. Institutionen och "målkonflikter"

I institutionens relationerna till omvärlden kan vi således urskilja olika konflikter. Dessa kan i huvudsak kan karakteriseras som "målkonflikter". Omvärlden har tilldelat institutionen en roll (eller roller) som inte överensstämmer med den roll institutionspersonalen självt eftersträvar. "Målkonflikterna" blir tydliga när man ställer omvärldens krav och förväntningar mot behandlingspersonalens självuppfattning.

Konflikterna, som de är indragna i, är både externa och interna. Externa konflikter är t ex att socialförvaltningens mål kan vara "förvaring", eller akutplacering för utredning och observation, medan institutionens är "behandling". Konflikterna inåt handlar om mål-ambition-kompetens.

UTIFRAN KOMMANDE KRAV, FÖRVÄNTNINGAR OCH MÅL.

LANDSTINGET: Utredning och observation,
krisbehandling och problemlösning.
Akutplaceringar, "inga begränsningar".
Individorientering.

KOMMUNERNAS

SOCIALTJÄNST: Ärendeinriktade.
Akuta placeringar.
Individorienterade.

INTERNA KRAV, FÖRVÄNTNINGAR OCH MÅL

INSTITUTIONEN: Miljö- och familjeterapi.
Endast planerad intagning.
Grupporienterad (med individuella behandlingsmål).

Det framgår ganska tydligt att institutionen har en diffus roll. Detta återverkar naturligtvis på personalens handlingsmönster. Det är inte så ovanligt

att i konfliktsituationer utsätts den enskilde personen ofta för "korstryck", dvs oförenliga krav och handlingar. Splittrade roller, oklara roller och rollkonflikter är vanliga belastningsfaktorer på institutioner. Inom arbetsmiljöforskningen har man funnit klara samband mellan rollkonflikter och psykisk påfrestning. Nerell m fl (1976) menar på att det föreligger ett tydligt samband mellan osäkerhet i arbetet och psykisk påfrestning och att detta gäller särskilt när man är osäker på hur arbetet skall utföras.

Hasenfeld (1983) hävdar t ex att: "The successful transformation of human attributes requires a technology grounded in scientific knowledge. However, this knowledge is at best incomplete, highly complex, and frequently equivocal." (s 116) Denna kunskap är alltså på inget sätt komplett, därför att de mänskliga attributen och beteendet är oerhört komplicerat. Även om vi har en hel del generaliserbar kunskap om människan, så ger det inga recept till praktikerna på hur de skall förändra "the human attributes". Utan tvivel, skriver Hasenfeld, bevittnar vi en oerhörd accelerande explosion i vetenskaplig kunskap (särskilt inom biofysiken) om hur människan fungerar, men trots detta innehåller arbetet med människor "a high degree of uncertainty." "Moreover, since human beings are self-activating, they can significantly influence the outcome of the intervention technology, further adding to uncertainty and unpredictability of results." (s 117)

Osäkerheten och oförutsägbarheten är en del av det sociala behandlingsarbetets "attribut". Själva arbetets innehåll är konfliktfyllt och diffust även för behandlaren. Detta bidrar till att man som behandlare har svårt för att se effekterna av sina instatser. Detta är en annan källa till svårigheter, att sällan eller aldrig veta om det man gör är det rätta. I socialt behandlingsarbete med människor finns det få eller inga jämförelsekriterier.

**

3.6. Några kommentarer om makt och vanmakt i arbetet på institution.

En behandlingsinstitution (barnhem, tonårshem) är en disciplinär organisation, där makt ofta uttrycks i dess "disciplinära" form. Enligt Foucault (5) kan disciplin ses som en "teknologi" och har en specifik funktion: att forma, omforma och kontrollera människor.

I linje med Foucaults betraktelsesätt är makt "en praktik i vilken subjekten formas och omformas", både behandlaren och klienten är således objekt för disciplineringen. Utövaren blir också själv "objekt för disciplineringsteknikerna." (6)

I maktrelationerna finns också **vanmakten**. Dock inte som maktens motsats, utan snarare som ett uttryck för hinder att kunna motsätta sig den andres maktutövning. Den vanmäktige ser inte "någon utväg, några medel och möjligheter att förändra sin situation, inbegripet det att motsätta sig, kanske stoppa eller upphäva andra viljeutövning gentemot en själv." (7) Detta "hinder" kan bli till en destruktiv kraft (men också förlama) - vanmakten blir då en makt som "slår" blint. (8)

Yngves beskrivning (sid.15 ff) av den händelse som började med att han skulle beordra ungdomarna att skruva ner ljudvolymen på bandspelaren är en illustration till detta resonemang. Han och den andre behandlingsarbetaren "tappade" kontrollen över situationen och händelsen utvecklades till ett spel mellan två vanmäktiga människor som handlade irrationellt.

Evas beskrivning (sid.29 ff) av den händelse där hon hade beslutat att K inte fick åka och bada är ett annat uttryck för hur vanmakten kan gestalta sig i behandlingsarbetet. Man kan tolka det som att K gick lös på sakerna i sitt rum i en vanmäktig ilska över att hon inte kunde hävda sin vilja. Eva upplevde sig som vanmäktig i det att hon inte förmådde hindra K att demolera rummet och få henne att acceptera nej. Då hon upplevde att hon inte fick kontroll över situationen kom rädslan smygande.

Det K gjorde när hon kastade saker omkring sig på sitt rum kan ses som en kommunikativ handling - om än ytterst provokativ. Vedler (1980) skriver: "Som kommunikasjon betraktet er ikke meddelelser av denne art lett å oppfatte. Handlingene er ofte urimlig voldsomme og dramatiske, og det budskap som formidles er heller ikke alltid passende i forhold til tid og sted. Hvis slike handlinger rettes mot personalet i en institusjon, er det derfor ikke å undres over at de blir både forvirrete, irriterete og ikke vet bedre enn å svare med samme mynt." (s 96-97)

K handlade i sin förtvivlan och vanmakt som ett litet barn. Eva försöker i den situationen få kontroll genom att ställa krav på K: "...plocka upp det där efter dig... gör iordning... upp med dig nu... så här får det bara inte hålla på..."

*

Fallet K väcker många frågor, och som iakttagare blir man upprörd över att K inte fick det bemötande och den omsorg som hon var behov av. Hon blev ett "offer", på samma sätt som personalen är det, för de omständigheter i och kring institutionen som jag har beskrivit här.

**

Jag har nu redogjort för en del "belastningar" i arbetet med ungdom på en tonårsinstitution, utifrån ett konkret fall. "Belastningar" i detta slags arbete är främst "psykiska påfrestningar". Jag har i texten pekat på en del sådana faktorer, t ex arbetets oförutsägbarhet, osäkerheten om man handlar rätt, man har få eller inga "jämförelsekriterier", man har svårt att konkret se effekter av sin arbetsinsats, bristande (eller dåliga) handledningsresurser, "målkonflikter" med omgivningen, rädsla och osäkerhet i interaktionen med klienten, händelser som är hotfulla mot den personliga integriteten.

Den "psykiska påfrestningen" i arbetet kan leda till det som man med ett moderord kallar "utbrändhet". Vi har också sett att några i personalgruppen kände sig "utbrända" i arbetet med K. I nästa avsnitt (appendix) går jag över till att diskutera några aspekter av utbrändhetsbegreppet.

Noter:

- (1) Se: Tio vittnesmål om den psykosociala arbetsmiljön - hearing om klientrelaterat arbete i Malmö, febr 1986 SKTF.
- (2) Harrison D: Role Strain and Burnout in Child Protective Service workers. Citerad ur Kager HJ: Burnout as Alienation s 270 Social Service Review June 1983.
- (3) Asplund (1987), s. 170 ff
- (4) Mathiesen (1982), s. 81
- (5) Foucault (1980), s. 117 ff; Beronius (1986), s. 28 ff.
- (6) Beronius (1986), s. 29.
- (7) Mathiesen (1980), s. 81.
- (8) I sin studie om arbete på socialbyrå "Fredagsarbete", diskuterar L C Hydén om vanmakt i relationen socialarbetare-klient.

*

Litteratur:

- Asplund J: Det sociala livets elementära former. Gbg 1987
- Beronius M: Den disciplinära maktens organisering. Lund 1986
- Foucault M: Sexualitetens historia del 1. Södertälje 1980
- Moxnes P: Ångest och arbetsmiljö. Hur organisationen påverkar personalen. Lund 1987
- Vedeler G H: Samspill. En studie av ungdom og behandlere. Oslo 1973

*

*

Appendix

NAGRA ASPEKTER AV BEGREPPET UTBRANDHET

INNEHÅLL:	Sid.
1. Inledning	57
2. Om alienation	67
3. Om begreppets användningspotential	70
4. Om arbetet som läroprocess	71
5. Några kommentarer	73
Referenser	76

NÅGRA ASPEKTER AV BEGREPPET UTBRÄNDHET

När man i personalgruppen på institutionen talade om sig själva som "utbrända" i sitt arbete med klienten uppfattade jag det som ett uttryck för kontrollförlust över och i arbetssituationen. En sådan förlust kan leda till det som man numera bland socialarbetare och behandlingspersonal uttrycker i termen utbrändhet.

För att kunna göra ett bra jobb (oavsett arbetets art) krävs att man har kontroll över respektive i en situation. Med kontroll över en situation menar jag behandlarens möjligheter att kontrollera interaktionens (behandlingen)målsättning och struktur, planera och utvärdera målsättningen samt reflektera över konsekvenserna och ställa upp alternativa handlingsvägar. Med kontroll i en situation menar jag här personalens möjligheter att gripa in i och styra skeendet i samspelet med klienten. Förlust av kontroll (som också i mitt perspektiv implicerar förutsägbarhet) medför ofta, har det visat sig, en ökad negativ arbetsbelastning som kan ge upphov till frustrationer, stress, vanmakt och uppgivenhet. (1)

**

1. Om utbrändhet

Den litteratur översikt som presenteras nedan är med nödvändighet selektiv. Det är inte någon plats att i detta sammanhang gå in på en djuplodande eller större genomgång av den s k burnoutlitteraturen. Jag har således begränsat min framställning till att omfatta några centrala artiklar och böcker på området. Jag kommer att försöka visa på olika infallsvinklar och ståndpunkter visavi utbrändhetsbegreppet.

Detta "samtal" bör därför ses som en högst preliminär inledning till en diskussion om utbrändhetsproblematik i socialt behandlingsarbete, och som hållpunkt till resonemanget i "fallstudien". Begreppet utbrändhet refererar ofta i litteraturen till ett förhållande (process och/eller tillstånd) som kan drabba människor i klientyrken eller yrken där man har ett nära samspel med andra människor.

*

Vad är utbrändhet? Är utbrändhet ett reellt existerande fenomen, eller är det bara "en god litterär metafor, en liknelse som får människor att känna igen sig"? som Heinz Leyman, (2) forskare vid Arbetarskyddsstyrelsen, hävdar. Eller är utbrändhet både ett reellt existerande fenomen och en bra och användbar metafor?

Leyman ägnar sig, i sin artikel, främst åt begreppskritik. Han menar att begreppet utbrändhet inte är användbart i seriösa arbetsmiljöstudier. Det är, skriver han, ett "psykologiskt modebegrepp från andra sidan Atlanten", som "gjort karriär i Skandinavien." Och vidare att "Mätt i antalet kurser som konsulter arrangerar samt i antalet tidningsartiklar kan man fastslå att utbrändhet håller en topplacering bland naiva amerikanska arbetsmiljöteorier." Det är en svidande vidräkning med utbrändhetsbegreppet, som Leyman gör i sin artikel.

Han hävdar exempelvis att "vetenskapligt sett är det nonsens, och bara ägnat åt att ge sina upphovsmän attraktiva professurer." Leyman skriver detta i ett svar till Lennart Hallsten AMI, som sökt anslag hos Arbetsmiljöfonden för forskning kring begreppet utbrändhet.

I sin artikel skriver han att man inom skandinavisk arbetsmiljöforskning istället för att ägna sig åt sådant nonsens som utbrändhetsbegreppet har utgått från ett vetenskapligt etablerat synsätt, nämligen stressbegreppet. De förgrundsgestalter han hänvisar till är Seyle och Lazarus (två amerikanska forskare).

Med utgångspunkt i deras teorier, manifesterade i fysiologiska och psykologiska förklaringsmodeller, har man "haft goda framgångar som resulterat i vetenskapligt välunderbyggda uppfattningar om orsaker, förlopp och effekter." Dessa framgångar har, enligt Leyman, uppnåtts på olika områden där forskningen kunnat visa på arbetsmiljöns "psykosomatiska och depressiva effekter" och här har man också kommit med vittgående förändringsförslag.

Det som Leyman främst vänder sig mot är att begreppet utbrändhet refererar till den enskilda individen. Han menar, att detta är typiskt för amerikansk forskning. Genom att fokusera på individen döljer man "inflytande och maktrelationer på en arbetsplats. På den amerikanska arbetsmarknaden är det väl det man vill, och arbetsgivaren betalar gärna konsulttimmar bara man begränsar sitt konsultarbete till 'den mänskliga faktorn'". Huruvida denna beskrivning är riktig eller ej kan inte jag bedöma. Men Leyman bygger mycket av sin argumentation på att skillnaden mellan skandinaviskt och amerikansk arbetsmiljöforskning är att den förstnämnda skulle vara fri från arbetsgivarinflytande och oberoende, medan den amerikanska är beroende av donationer från företag och enskilda och därför spelar dessa i händerna genom att undvika ta upp maktspekten o d. Utbrändhetsbegreppet tjänar då ett sådant syften, menar han.

Vidare anser Leyman att det också är en moralfråga och hänvisar till Göransson's m fl studie över socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö. Enligt hans tolkning av rapporten ägnade sig socialsekreteraren i Huddinge inte åt vad de "hade mest utbildning för t ex att utreda behov och ge ekonomiskt stöd åt människor. De intresserade sig mera för uppgifter de inte hade tillräcklig utbildning för - och de gick i riktning mot familjeterapi."

Det var enligt Leymans tolkning socialsekreterarna som själva "trissade upp arbetskraven" genom att ta sig an uppgifter de inte var kompetenta att utföra och därför blev stressade, upplevde vanmaktskänslor, blev deprimerade och kände oro i jobbet, vilket ledde till sänkt självkänsla som i sin tur gav utslag i nedsatt arbetsförmåga. Detta var enligt Leyman en "logisk följd av den arbetssituation assistenterna befann sig i. Vill man effektivt dölja alla dessa svärfångade samband, så kan man visst tala om utbrändhet."

Vidare så diskuterar Leyman begreppets operationaliserbarhet. "Ett begrepp som inte låter sig definieras, kan inte heller operationaliseras så att man kan bilda beroende och oberoende variabler. Därför kan man inte heller hitta sambandet mellan vad begreppet tycks beskriva och dess orsaker i miljön eller dess psykiska verkningar." Man kan alltså inte förutsäga miljöeffekten genom att använda utbrändhetsbegreppet. Leymans argumentationspoäng är att begreppet är en litterär metafor som har en kommunikationspotential men har ingen begreppslik precision och därför är värdelöst i vetenskapliga sammanhang. Leyman tycks inte ifrågasätta själva fenomenet, utan riktar sin kritik mot själva begreppet. I sin kritik förefaller Leyman företräda en behavioristisk vetenskapssyn: är inte begreppet operationaliseringsbart och mätbart, så är det oanvändbart.

*

Det är alltså främst inom den amerikanska arbetslivsforskningen som man sysselsatt sig med sk utbrändhetsforskning. En av de första artiklarna i ämnet skrevs av psykologen H J Freudenberger: *The Staff Burnout Syndrome in Alternative Institutions* (3)

Freudenberg refererar till diskussioner som började föras i slutet av sextitalet bland de som arbetade "in the free clinic movement". Den lexikala definitionen som han utgår från lyder: "to fail, wear out, or become exhausted by making excessive demands on energy, strength, or resources." Han fortsätter: "And that is exactly what happens when a staff member in an alterantive institution !burns out! for whatever reasons, and becomes inoperative for all intents and purposes."

Men det är inte bara personal inom vård och behandling som "bränner ut sig" enligt Freudenberger. Han pekar ut allt från drogmissbrukare till företagsledare. Han pekar på tre faktorer som kan vara verksamma vid burnout: sociala (omgivningens krav och förväntningar), klienternas problematik och den enskilda assistentens behov och krav på sig själv vad man får ut av sitt arbete).

De symptom han sedan anför ligger nästan uteslutande på individnivå. Han gör ingen analys av organisatoriska och materiella faktorer. Han räknar upp ett antal personlighetstyper som kan bli "candidates for burn-out", t ex den som känner sig "kallad" (the dedicated), den som har arbetet som substitut för socialt liv (arbetar dygnet runt), och den auktoritetsbundne personen.

De kännetecken på utbrändhet som Freudenberg pekar på är exempelvis att behandlaren "tystnar", dvs drar sig tillbaka (blir inbunden), eller blir frustrerad och får "kort stubin" (kan inte hålla tillbaka sina egna känslor i samspelet med klienterna), eller blir misstänksam. I misstänksamheten lurar också omnipotensen, behandlaren tar risker i jobbet som kan skada klienterna. (Precis som socialsekreteraren i Leymans framställning, tar den utbrända terapeuten på sig arbetsuppgifter som han inte är kompetent till eller som inte kan eller bör utföras av en ensam person). Detta menar Freudenberg är något som kan resultera i psykosomatiska besvär och användande av lugnande och/eller uppiggande läkemedel. I Freudenbergers spår har sedan flera forskare arbetat med utbrändhetsbegreppet. Chr Maslach och Cary Cherniss är två av de mer framträdande.

*

Maslach (1985) diskuterar utbrändhet som ett "syndrom", som kan förekomma hos individer som 'arbetar med människor på något sätt". Hon menar att burnout "är ett slags arbetsstress. Det har delvis samma skadeverkningar som andra stressreaktioner," skriver hon och pekar på att "det unika med utbrändhet är att stressens upphov ligger i den sociala interaktionen mellan hjälparen och den hjälpta."

De tre aspekter som Maslach framhåller är : emotionell utmattning (de emotionella resurserna är slut och behandlaren kan inte hämta ny kraft), depersonalisation (behandlaren börjar förakta de människor som söker hjälp, blir känslolokall) och får nersatt personlig prestation (otillräcklighetskänslor, känner sig misslyckad i arbetet).

Maslach har tillsammans med Susan Jackson utarbetat ett socialpsykologiskt mätinstrument: The Maslach Burnout Inventory, som skall kunna mäta burnout-syndromets tre aspekter. Maslach hävdar att MBI kan mäta graden av utbrändhet. Utbrändhet framhävs här som en process, man kan vara mer eller mindre utbränd.

*

I den amerikanska litteraturen har man framställt utbrändhet både som process och tillstånd. Det är något förvirrande men inte ovanligt i social-psykologiska sammanhang att en term kan stå för två saker.

Edelwich & Brodsky menar att det är en process i fyra stadier: entusiasm, stagnation, frustration, apati. Veniga & Spradley pekar på fem faser: smekmånad, bränslestopp, kroniska symptom, kris, "rakt in i väggen". Alltså en process som leder fram till ett tillstånd (burnout). (4)

Den utbrände hjälparen karakteriseras ofta som en person som förlorat sin idealism, inte längre ser någon mening i jobbet, har uttömda energireserver, missnöjd och pessimistisk, har nedsatt immunförsvar och givetvis uppvisar hög frånvaro, i sanning en hjälpare som behöver hjälp.

Det finns en hel del nyanser och skillnader i framställningen, men man är dock ganska ense om att "utbrändhet" kan härledas till situationer som uppstår i social interaktion.

I viss mån har försök gjorts att avgränsa begreppet från det som i varuproduktionen kallas alienation. Arbetaren är "skild" från varan, upplever inte produktions-sammanhanget och för låg arbetstillfredsställelse.

Alienation brukar (som socialpsykologiskt begrepp) härledas ur arbetets organisering (produktionsprocessen) och inte ur arbetarens relation till råmaterialelet. Utbrändhet däremot tycks främst härledas ur t ex behandlingsassistentens relation till sitt "råmaterial".

*

Cary Cherniss (1980) utgår från arbetets krav och resurser. Utbrändhet är, enligt honom, en process som börjar med att man utsätts för hög och långvarig stress, en stress som leder till belastning (som kan ge upphov till irritation, spänningstillstånd och uppgivenhetskänslor). Denna process betraktas som fullföljd då individen blir cynisk, rigid eller likgiltig inför klienten.

Cherniss menar således att stressen i arbetet uppkommer ur en obalans (eller bristande jämvikt) mellan krav och resurser i arbetsvillkoren. När det gäller arbetet med människor har det visat sig att man oftare begränsar sig till att söka orsaker i de konkreta mellanmännsliga relationerna än den totala arbetsmiljön. Härvidlag är Cherniss angreppssätt intressant. Även om man inte kan bortse från att det centrala i arbetsprocessen på t ex en behandlingsinstitution är mötet mellan behandlare och klient, så har de villkor som mötet är kringgärdat av stor betydelse. Kravet på arbetet och de resurser (materiella och personella) som ges är avgörande för mötet.

Cherniss framhåller att utbrändhet är en konsekvens av "jobstress". Han menar också att utbrändhetsbegreppet "is used to refer to the situation in which what was formerly a 'calling' becomes merely a job."

Cary Cherniss skiljer sig från en del andra amerikanska forskare såtillvida att han söker sätta in begreppet i ett historiskt, kulturellt och organisatoriskt sammanhang. Han menar att detta är viktiga aspekter av utbrändhetsproblematiken, men att man dock inte kan utesluta faktorer på individnivå.

Sådana aspekter som socialt stöd, rollförväntningar, arbetets utformning och organisation är viktiga komponenter i uppkomst av stress i arbetslivet och för att kunna bemästra (copy) den. Begreppet "utbrändhet" sätter han alltså in i detta sammanhang och refererar på så sätt till redan etablerad arbetsmiljöforskning.

"Utbrändhet" är, enligt Cherniss, en "transactional process" bestående av tre faser. Den första kännetecknas, enligt Cherniss, av "an imbalance between resources and demand (stress)." Den andra fasen är "the immediate, short-term emotional response to this imbalance, characterized by feelings of anxiety, tension, fatigue, and exhaustion (strain)." Den tredje fasen i processen be-

står av "a number of changes in attitude and behavior, such as tendency to treat clients in a detached and mechanical fashion or a cynical preoccupation with gratification of one's own needs (defensive copying)." Alltså utbrändhet är "a process consisting of job stress, workers strain, and psychological accommodation."

Man har inom arbetslivsforskningen iakttagit liknande (om inte t o m samma) fenomen inom andra branscher än människovårdande/behandlande) som här beskrivs av Cherniss. Han pekar emellertid på en viktig skillnad, nämligen "arbetsredskapet". "One of the unique characteristics of the human services is that workers are also 'tools'."

*

Johan Asplund (1987) tar upp begreppet utbrändhet till diskussion i två uppsatser, där han ansluter sig till de amerikanska forskarna i det att han framhåller den sociala interaktionen som den centrala aspekten i utbränningsprocessen. Men hans anslutning är högst villkorlig. Han menar att utbrändhet är ett reellt existerande fenomen och att t ex Maslachs bok "är ett mycket tidstypiskt dokument." Men Asplunds projekt är att söka göra "en fullständig rekonstruktion av begreppet utbrändhet."

Till skillnad från Maslach (som Asplund hela tiden argumenterar mot i sin uppsats) ifrågasätter Asplund att det "går att komma tillrätta med utbränning, när den väl är ett faktum." Han menar också att Maslach (och alla andra människoförbättrare för den delen) är "fullständigt ointresserade av problemets historiska dimension." Ett viktigt begreppspar i hans diskussion är social responsivitet - asocial responslöshet. Asplund (1987a) skriver: "Två (eller flera) personer är socialt responsiva, när de inom ramen för en pågående process eller beteendesequens tar notis om varandra och den ena partens beteende är ett äkta gemsvar på den andra partens beteende - och vice versa i ett fortgående växelspel. Det socialt responsiva beteendet kännetecknas vidare av 'rollövertagande'. Den ena parten kan föregripa den andra partens beteende och så att säga utföra det beteende som den andra parten blott har inlett.(...)"

Motsatsen till social responsivitet heter givetvis asocial responslöshet."
(s 10,11)

Vad jag förstått avser Asplund med begreppen en interaktion (eller avsaknad av interaktion) en relation mellan människor där den ene svarar på den andres handling (eller svarar inte alls). Det uppstår då ett växelspel - en interaktion - mellan dessa (dvs svar-gensvar). Om det inte förekommer något gensvar alls på vad den ene företar sig då har vi alltså att göra med asocial responslöshet. Asplund utvecklar inte begreppet asocial responslöshet utan nöjer sig med att säga att "Begreppet social responsivitet hänvisar till sin egen motsats, nämligen till begreppet asocial responslöshet."

Han kritiserar Maslach för att, som han skriver, hon gör sig skyldig till sammanblandning av olika symptom som emotionella konsekvenser av t ex rollkonflikter, oklara arbetsuppgifter, misshälligheter på arbetsplatser etc, (sådant som i svensk arbetsmiljöforskning kallas för dålig psykosocial arbetsmiljö,) och ser dessa som symptom på utbränning. Han hävdar att begreppet blir ett trubbigt instrument om man som Maslach (och många andra) "anger en brokig mängd orsaker eller utlösande faktorer." Men, skriver han vidare, det finns "en klar betoning i hennes framställning. Vad hon betonar är frånvaron av positiv feedback." Men Johan Asplund menar att detta inte alls är vad som måste betonas, utan att det är "frånvaron av feedback överhuvudtaget."

Vidare anser han att en socialarbetares klienter kan bråka, vara missnöjda och hotfulla, men att detta i sig inte alls är någon verklig orsak till utbrändhet. Visst kan man som socialarbetare reagera känslomässigt på klientens beteende i form av ilska, rädsla och förakt. Men det som enligt Asplund är riskmomentet för utbränning är att bli bemött som om man inte existerade för den andre, att man inte betyder något, är någon, ja då är man faktiskt utbränd.

Asplund betonar alltså att det är frånvaron "av varje form av feedback (som) leder till att man själv upphör att avge livstecken, och i den processen förtunnas det affektiva livet och dör till slut helt ut. Känslor är feedback, de kan liknas vid pendeln i den sociala interaktionen. När utbränning har inträffat, har den pendeln slutat slå mellan ego och alter."

När Johan Asplund talar om utbrändhet avser han en process som delvis äger rum utanför individen. Det är den andres gensvar som vi är beroende av och i dessa gensvar ligger ett mått av emotionalitet. Han understryker också i sin text att utbränning exklusivt rör mellanmänskliga förhållanden.

Det är enligt Asplund, bara bland människor som har till yrke att arbeta med mänskliga relationer som man kan tala om utbrändhet. (Behandlaren arbetar med sig själv som "instrument". Detta gäller även på institutioner som kallas miljöterapeutiska. Personalen talar där ofta om att vara en slags förebilder dock utan annat än i svepande ord beskriva denna förebild. Att använda sig själv som "verktyg" är särskilt riskabelt i så motto att de egna känslorna kan få en framträdande roll i arbetet. Misslyckas man kan detta lätt ge upphov till olika slags stressupplevelser, man kan också tala om ökad "sårbarhet" - min anm).

Asplund hävdar vidare att det är orimligt att tala om utbränning i t ex snickarens förhållande till snickerier eller kockens förhållande till matlagning etc. Det är således inom de människovårdande/behandlande yrkena (lärare, präster, socialarbetare, sjuksköterskor, behandlare etc) som utbrändhet är ett reellt fenomen. Alltså där relationen till "råmaterialet" (det som bearbetas i arbetsprocessen) är en mellanmänsklig relation. Han menar att det är då det emotionella (som finns implicit i svar-gensvar) upphör mellan individerna som utbrändhet framträder hos den enskilde individen.

Det är då individen "upplever sig spela en roll" snarare är att utföra en konkret handling dvs upplever sitt arbete abstrakt, som hon är i riskzonen. "Utbränning uppstår när den sociala responsiviteten bortfaller, vänds till sin motsats och blir till asocial responslöshet." Asplunds betraktelsesätt ligger ganska nära det som finns uttryckt i Longmans Modern English Dictionary: Nämligen utbrändhet är "to come to nothing". (s 146)

2. Om alienation

Cherniss påpekade att en del forskare "have used the term (burnout) as synonymous with 'alienation'." Man har då pekat på samma fenomen som man framhåller som kännetecken på alienation (använd i socialpsykologiska sammanhang) nämligen: skild från mål och mening med arbetet, det stadium då individen upplever "främlingskap". I den diskussion som jag har refererat avgränsar man användningen av begreppet utbrändhet till arbeten som har det specifika att den arbetande individen också är ett "verktyg" - ett arbetsinstrument.

*

Det finns en del amerikanska forskare som menar att utbrändhetsbegreppet är alltför individcentrerat och därför är begränsat. T.ex. HJ Kager (not) hävdar att man bör istället använda alienationsbegreppet eftersom det dels har en i hans tycke bättre förklaringspotential och dels inte skiljer sig per definition markant från det som exvis industriarbetaren upplever i sin vardag. I en artikel: "Burnout as Alienation" jämför han de olika begreppen. Utbrändhetsbegreppet refererar till processer på individnivå medan alienationsbegreppet sätter på ett helt annat sätt problematiken i förhållande till faktorer utanför individerna. "The redefinition of burnout as alienation is not merely a semantic distinction - it affects the way the problem is perceived and designate the beginning of the research process. From the vantage point of burnout we perceive the subjective and interpersonal; from the point of alienation we examine the bureaucratic and objective conditions of work life." (s.281)

*

Begreppet alienation är ursprungligen en marxistisk term. Det refererar bl a till det att arbetet är ett **lönearbete**, något påtvingat arbetaren **utifrån och** inte ett behov som kommer inifrån, m a o arbetet upplevs då som instrumentellt. Arbetaren blir alienerad inför sin egen verksamhet. Han blir alienerad inför resultatet av sitt arbete. men arbetaren blir inte bara alienerad inför arbetsprocessen, utan också inför den sociala värld han lever i och blir därmed alienerad i sina sociala relationer. "När människan står i motsättning till sig själv är hon också i motsättning till andra människor. Det som gäller för människans förhållande till sitt arbete, till sin arbetsprodukt och till sig själv gäller också för hennes förhållande till andra människor." (Marx cit. ur Israel, 1971)

*

Karger skriver: "In Marxian terms, burnout is the objectification of the social worker's means of production, his skills of human interaction become a market commodity. The transformation of those skills into merely a means of production results in the distancing of a social worker from the client. This in turn results in the reification, which alienates the worker from the authentic expression of his skills that fits within the reported symptoms of burnout." (s 275)

Karger pekar på att arbetarens alienation inom industriproduktionen länge har varit föremål för sociologiska undersökningar. Han skriver att behovet av att psykologiskt avskärma sig från arbetets objektiva villkor är mycket tydligt bland industriarbetare (i synnerhet bland de som har monotona arbeten). Samma behov har man också funnit vid studier av arbeten med människor (klient / patient relaterade arbeten).

"Within industrial alienation the objectification occurs in the relationship between the worker and his inanimate object of production. The worker objectifies the process of production, while he, on the other hand, is being objectified by the same process. In public welfare that objectification takes place between person and person. In both cases. the subject is transformed into the

object within the process of reification. The industrial worker and the social worker are both acting and being acted upon by the process of reification. As they turn their skills into objects of production, they also become objects. That reification becomes part of a larger process - a process that extends beyond the workplace.

It is within this process of the worker becoming an object of production for the bureaucracy that the basic client-worker experience is objectified and the interactive process becomes a reified commodity. While the objectified industrial experience occurs within the private world of the worker, in social welfare, the process is public, It is precisely the "publicness" that has caused the widespread attention. It is the growing conditions of alienated work within society that are converging to form a common experience among workers - that of a work force that has a deep dissatisfaction with work as its common bond.

In summary, while burnout is used to denote a condition of the human services, it appears to be more connected to traditional notions of alienation than it is to the emergence of a new disorder."(s 275-276)

*

Utbrändhet har beskrivits både som process och tillstånd. Det kan i och för sig verka förvirrande. Men detta är en invändning som enligt Joacim Israel, (1982) också drabbar t ex alienationsbegreppet. Israel skriver: "Alienations- termens dubbla innebörd - att den både refereras till samhällliga processer och psykologiska tillstånd - är en av orsakerna till den förvirring som råder i litteraturen. Det är emellertid inte ovanligt att sociologiska och social- psykologiska termer har en sådan dubbel betydelse. Ta t ex en annan mycket använd term som 'frustration'. Här ser vi samma tendens: den refererar både till processer som hindrar behovstillfredsställelse och till det tillstånd av besvikelser som är en konsekvens av hindrad behovstillfredsställelse. Detsamma gäller också begreppet anomi."(s 27)

Alienations- och utbrändhetsbegreppen kan alltså framställas både som en sociologisk process och ett psykologiskt tillstånd. Men det som är intressant i mitt sammanhang är dock: är utbrändhetsbegreppet användbart då man studerar den psykosociala arbetsmiljön på behandlingsinstitutioner? Eller, är det rimligt att, som Karger föreslår, istället använda det mer beprövade begreppet alienation?

**

3. Om begreppets användningspotential

Utbrändhetsbegreppet kan fylla en psykologisk funktion. Det är en metafor som "skapar bilder av känslor". Det har, som Leyman uttryckte det, en kommunikationspotential.

Om vi granskar det som uttrycks i begreppet utbrändhet så skiljer det sig inte särskilt från de beskrivningar som tidigare använts i arbetsmiljöforskning om t ex alienationsbegreppet (jfr t ex Gardell, 1971). Men även om man menar att det är bättre att relatera till redan etablerad arbetsmiljöforskning så menar jag att det är viktigt att fenomenet verkligen uppmärksammas och tas på allvar av forskningen. Då jag fortsättningsvis använder utbrändhetsbegreppet är det alltså främst som en metafor i ett försök att åskådliggöra de känslor som behandlingspersonal kan uppleva i sitt nära samspel med klienterna.

*

Utbrändhet och alienation är sociologiska och socialpsykologiska begrepp som vid närmare betraktelse är snarlika till sitt väsen och användes ibland som synonymier. Expressiva begrepp som dessa tenderar att stå för flera olika saker (upplevelser) och får därför olika betydelse för olika brukare. Detta kan naturligtvis te sig förvirrande. Det är därför viktigt att läsaren får helt klart för sig i vilket sammanhang begreppen används och vilken mening man ger dem.

Fenomenet utbrändhet refererar bla till upplevelser av arbetsprocessen, som bygger på ett samspel mellan människor och där det emotionella i interaktionen kollapsar. Medan begreppet alienation refererar till objektiva villkor i arbetsprocessen. Karger menar att det finns ingenting i begreppet utbrändhet, som inte redan uttryckts i alienationsbegreppet, och därför bör arbetslivsforskaren istället använda den sistnämnda termen.

**

4. Något om arbetet som läroprocess

Arbetsmiljöeffekter behöver inte enbart vara destruktiva. De kan också vara upphov till något konstruktivt. Nämligen, arbetet och arbetsmiljöer innehåller också embryon till läroprocesser. Att lära i och av arbetet är en viktig del av den enskilde behandlingsarbetarens kompetensutveckling.

Cherniss pekar också i sin bok på något som jag tycker är viktigt, nämligen frågan om att **ge och få**. Han skriver: "In human service work, helpers often feel that they giving constantly and getting very little in return. This imbalance is a source of dissatisfaction wich exacerbates job stress and burnout. Howevwr, when helpers believe they are learning and growning professionallyin their work, they begin to perceive that they are getting as well as giving." (s 94)

*

Det finns många utsagor om det sociala arbetets tunga och slitsamma sidor. Förvisso är det i mångt och mycket ett arbete med hög (psykisk) belastning. Men å andra sidan finns det också sidor av arbetet som ger glädje och är utvecklande. Det är ett arbete vars innehåll är svårförutsägbart. "Man vet nästan aldrig hur ens arbetsdag skall komma att vara." Detta kan naturligtvis vara skrämmande men också utmanande.

Det social arbetet innehåller i den meningen både negativa och positiva sidor. I ett annat sammanhang frågade jag behandlingspersonal bl a om vad som man upplevde som negativt respektive positivt i sitt arbete. Jag fick givetvis många skiftande svar. T ex: "Känns meningslöst i långa loppen, man kan ej åstadkomma så mycket." "Att inte hinna med". "Att aldrig veta i förväg om jag handlar rätt-jag kan ju inte förutse hur klienterna reagerar." "Känner mig otillräcklig." "Stimulerande att arbeta med människor". "Kontakten med människor". "Givande och lärorikt". "Stimulerande att jobba med människor och vi har stort ansvar som jobbar här." "Att kunna påverka." Det finns således problem i arbetet. Vanmakts- och otillräcklighetskänslor är ganska vanliga bland behandlingspersonal. Men å andra sidan ger man också ofta uttryck för ett stort engagemang och intresse.

*

Önskemål och krav om utbildning är något som ofta kommer fram i samtal med behandlingspersonal. Detta är ganska naturligt om man ser till de förändringar som ägt rum under de senaste åren. Men kunskaper och lärdom om människor erhålls inte enbart genom kurser, även om dessa är viktiga för kompetensutvecklingen. Den nödvändiga, fortlöpande vidareutbildning sker även genom lära i och av arbetet. Man lär av både negativa och positiva erfarenheter. Emellertid är lärandet inte något som kommer av sig självt.

P Moxnes (1984) diskuterar detta spörsmål i sin bok "Att lära och utvecklas i arbetsmiljön". Han menar att det är viktigt att ha klart för sig att enbart erfarenhet inte är liktydigt med lärdom. Man kan arbeta länge i ett yrke utan att för den delen lära av det man gör. Man måste alltså "skilja mellan enbart erfarenhet och lära-genom-erfarenhet." Han skriver vidare, "Att lära genom erfarenhet är först och främst att lära sig något om sociala relationer. Man får kunskap om sig själv och sitt förhållande till andra människor." "Och det som erfarenheten lär var och en av oss är precis så olika som människor är sinsemellan. Samma erfarenhet kan ge människor olika kunskaper."

Att lära genom erfarenhet är, enligt Moxnes, en process som kan vara spontan eller planerad. Men utan att vara medveten om processen sker i och för sig inget lärande i dess reflekterande mening.

Det första steget i en sådan process är själva handlingen, den konkreta erfarenheten. Nästa steg är reflektion och analys. Man försöker förstå det som skedde. Därefter sker en värdering och generalisering av erfarenheterna. Detta kan leda till att man tillrättalägger sitt handlande utifrån de erfarenheter och kunskaper om händelsen som man fått genom att reflektera, analysera och värdera sin handling. (S 58 ff) Utbrändhet eller utbrändhetssymptom kan i detta sammanhang vara något som under vissa förhållande kan generera viktig kunskap om förhållandena inom en organisation (institution).

Att lära och utvecklas i arbetsmiljön förutsätter således ett aktivt problemlösande. Både negativa och positiva upplevelser i den psykosociala arbetsmiljön kan tas som utgångspunkt. Negativa, belastande upplevelser som ibland kallas utbrändhet kan således omvandlas till positiva erfarenheter.

**

5. Några kommentarer

Begreppet "utbrändhet" är, som vi sett i min framställning ovan, ganska diffust och inbegriper många olika aspekter. Detta gör det naturligtvis till ett svårdefinierbart begrepp. Men "utbrändhet" är en utmärkt metafor, det talar om känslor och upplevelser, som är reella hos den enskilde men som för den delen inte kan mätas i traditionell sociologisk eller socialpsykologisk bemärkelse.

I detta avsnitt har jag använt begreppet utbrändhet som metafor. Det uttrycker verkliga om än omätbara känslor hos institutionspersonalen. Känslor är subjektiva, men för den som upplever dem är de i högsta grad verkliga. "Utbrändhet" uttrycker alltså känslor av ett särskilt slag, det är känslor som uppstår i interaktion med andra människor (jfr Asplund). De skiljer sig således från känslor i förhållande till annat "råmaterial". Asplund menar t ex att man blir "utbränd" i situationer där den enskilde (behandlaren) upplever att den andre (klienten - eller vice versa) upphör ge gensvar. Alltså när man blir bemött i en relation som om man inte fanns, m a o när det emotionella samspelet upphör.

Några av de amerikanska forskarna som jag relaterat menar att "utbrändhet" är ett utslag av arbetsstress (obalans mellan krav och resurser) som kan åtgärdas med att "balansen" återställs. Detta tror jag inte ett dugg på, min uppfattning är att känslan av "utbrändhet" snarare förefaller vara ett oundvikligt fenomen i socialt arbete (arbete med utsatta människor). Jag tror att de känslor (frustrationer, ångest, vanmakt, uppgivenhet, ilska, hat, cynism osv) som kan framkallas i samspelet mellan behandlare och klienter är en del av det sociala arbetets väsen.

*

Socialt arbete är ett av de yrken där man ofta möter människor i svåra personliga kriser, och detta är kanske mest uttalat på institutioner. Sådana möten aktiverar ofta omedvetna processer hos personalen, där obearbetade händelser, känslor och konflikter dyker upp och framkallar "stressituationer".

"Utbrändhetssyndromet" definieras i litteraturen genom en uppräkningslista av symtom som samtliga är uttryck för sk psykisk belastning. Begreppet är också ett uttryck för känslor, som kan uppstå i arbetet (t ex frustrationer, trötthet, utmattnings, oro, etc), men som inte är unika för arbete med människor. Kager refererar i sin artikel bl a till en undersökning bland arbetare vid löpande bandet på en bilfabrik i Detroit. Det som arbetarna där berättade om sina känslor visavi arbetet, skiljer sig inte från sådana som socialarbetare (o.a.) uttryckt.

Det finns dock en skillnad. Bilarbetarens arbetsmaterial är "döda" föremål, plåt, skruvar, osv, medan socialarbetarens är "levande" - människor. Människor kan till skillnad från ting, reagera och agera, dvs de "svarar" på den andre. Behandlarens förhållande till sitt "arbetsföremål" är alltså ett (vanligtvis) ömsesidigt förhållande. I en sådan relation påverkas båda.

Om "utbrändhetsbegreppet" skall användas för att beskriva en arbetsmiljö (eller effekter av en arbetsmiljö), vilket jag inte alls är säker på, måste det snävas åt, därför att som det nu används så står det för allt (och därmed inget).

Det sätt som Asplund använder begreppet har vissa poänger. Han pekar på att i ett samspel mellan människor sker ett "utbyte" av känslor, emotioner. Om den ene blir totalt likgiltig för den andre i ett ömsesidigt förhållande (kan vara behandlare-klient, ett kärlekspar eller annat) föreligger en risk för "utbränning". Att bli bemött **som om** man inte existerade, då det ömsesidiga i relationen upphört, och man upplever sig som en "nobody", ja då är man "utbränd". Den totala likgiltigheten för den andre är ofta ett oåterkalleligt förhållande. Detta är något som kan drabba klienten i lika hög grad som behandlaren. Det är något som kan förekomma i varje mellanmänsklig relation och är inte något som är specifikt för en "arbetsrelation".

Jag är alltså skeptisk till att använda termen i arbetslivssammanhang (må vara som metafor). Jag delar HJ Kagers reflektion "burnout as alienation".

*

Den personal som sa till mig att de var "utbrända", uppfattar jag istället som i högsta grad "levande". De bråkade, ställde krav, letade efter K när hon var på ryssen, ville kasta ut henne, osv. Nej, deras handlande tydde snarare på **vanmakt**.

Vanmakt i en relation kan bli destruktiv för de inblandade. När man inte "ser" varandra, inte hittar några utvägar eller medel att lösa "problemen", då är man inte "utbränd", utan man är vanmäktig.

Om man är "utbränd" (i Asplunds mening), då är hoppet ute, det är slut. Men om man är vanmäktig finns hoppet kvar, det finns möjligheter till förändring. Det handlar om att få makt över sin situation.

REFERENSER:

- (1) Aronsson G: Arbetspsykologi, Lund 1987 s. 83ff
- (2) Leyman H: Utbrändhet en amerikansk nödlösning.
SSR-tidningen 34/86 s. 8-11
- (3) Freudenberg HJ. I Psychoterapi, Theory, Research and Practice vol. 12
Spring 1975 s. 73-82.
- (4) Maslach Chr. Utbränd. En bok om omsorgens pris, Värnamo 1985. The Client
Role in Staff Burnout, Journal of Social Issues Vol. 34 no 4/1978
- (5) Se t ex Ulla Pettersson Nordisk Socialt Arbete nr 3/83,
K Utved Christansen i NSA nr 1/82
- (6) Ur Hallsten L: Utbränd i jobbet, AMI (odat stencil)
- (7) Cherniss C: Staff Burout, Job Stress in Human Service,
- (8) Asplund J: Det sociala livets elementära former, kap. 13, 14, 15
- (9) Kager HJ: Burout as Alienation, Social Service Review June 1981 s 270-83.
- (10) Israel J: Alienation och byråkratisering, Gbg 1982
- (11) Jönsson LR: Att arbeta på barn- och ungdomsinstitution, Meddelanden från
Socialhögskolan nr 1/86
- (12) Moxne P: Lära och utvecklas i arbetsmiljön, Lund 1985

**

I serien MEDDELANDEN FRÅN SOCIALHÖGSKOLAN har tidigare utkommit:

- 1981:1 FOSTERBARNSVÅRD OCH EKONOMI av Peter Westlund
- 1981:2 EN ALKOHOLENKÄT - OCH VAD SEN DÅ? EN MODELL FÖR ALKOHOLUNDERVISNING I EN SJÄTTE KLASS av Inger Farm och Peter Andersson
- 1981:3 PSYKOLOGIN I SOCIALT ARBETE: EN PEDAGOGISK DISKUSSION av Eric Olsson och Christer Lindgren
- 1982:1 VAD BÖR EN KURATOR KUNNA? av Karin Stenberg och Britta Stråhlén
- 1982:2 L V M BAKGRUND OCH KONSEKVENSER av Peter Ludwig och Peter Westlund
- 1982:3 INSYN - ETT FÖRSÖK TILL INSYN I ARBETSMILJÖN PÅ EN SOCIALFÖRVALTNING. EN INTERVJUUNDERSÖKNING av Pia Bivered, Kjell Hansson, Margot Knutsson och P-O Nordin
- 1983:1 AVGIFTER PÅ SOCIALA TJÄNSTER - principer och problematik av Per Gunnar Edebalk och Jan Petersson
- 1983:2 EN INDELNING AV RÄTTEN - hjälpmedel vid inläsning av juridiska översiktskurser av Lars Pelin
- 1983:3 OM SOCIALA OMRÅDESBESKRIVNINGAR av Verner Denvall, Tapio Salonen och Claes Zachrisson
- 1983:4 DE MANLIGA FOLKPENSIONÄRERNA I ESLÖV - Arbete, inkomst och levnadsförhållanden 1945 - 1977. Del I Förhållandena 1977 av Åke Elmér
- 1983:5 PSYKOLOGISKA FÖRKLARINGSMODELLER I SOCIALT ARBETE av Alf Ronnby
- 1983:6 FACKFÖRBUNDENS SJUKKASSEMBILDANDE. EN STUDIE I FACKLIG SJÄLVHJÄLP 1886 - 1910 av Per Gunnar Edebalk
- 1984:1 DE MANLIGA FOLKPENSIONÄRERNA I ESLÖV - Arbete, inkomst och levnadsförhållanden 1945 - 1977. Del II Utvecklingen 1945 - 1977 av Åke Elmér
- 1984:2 FRÅGETEKNIK FÖR KVALITATIVA INTERVJUER - En sammanställning av Hans-Edvard Roos
- 1984:3 AKTIONSFORSKNING SOM FORSKNINGSSTRATEGI av Kjell Hansson
- 1984:4 FÖRÄNDRINGSPROCESSER INOM GRUPPER OCH ORGANISATIONER I PSYKOLOGISK OCH SOCIALPSYKOLOGISK BELYSNING av Eric Olsson
- 1984:5 ROLLSPEL - TILLÄMPNING OCH ANALYS av Kjell Hansson
- 1985:1 IDROTT OCH PSYKOSOCIALT ARBETE av Kjell Hansson
- 1986:1 ARBETSMILJÖ PÅ HEM FÖR VÅRD OCH BOENDE av Leif Roland Jönsson
- 1986:2 DE MANLIGA FOLKPENSIONÄRERNA I ESLÖV - Arbete, inkomst och levnadsförhållanden 1945 - 1977 (1983). Del III Utvecklingen inom oförändrade grupper av Åke Elmér
- 1986:3 UNGDOMAR, SEXUALITET OCH SOCIALT BEHANDLINGSARBETE PÅ INSTITUTION - Intervjuundersökning bland personalen på tre hem för vård eller boende i Skåne av Maud Gunnarsson och Sven-Axel Månsson
- 1987:1 FATTIGVÅRDEN INOM LUNDS STAD - den öppna fattigvården perioden 1800 - 1960 av Verner Denvall och Tapio Salonen
- 1987:2 FORSKNINGSETIK OCH PERSPEKTIVVAL av Rosmari Eliasson
- 1987:3 40 ÅRS SOCIONOMUTBILDNING I LUND av Åke Elmér
- 1987:4 VÄLFÄRD PÅ GLID - RESERAPPORT FRÅN ENGLAND av Verner Denvall och Tapio Salonen

Exemplar kan rekvireras från socialhögskolans expedition, adress Socialhögskolan, Box 23, 221 00 LUND



LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Box 23
221 00 Lund
046-407000