



LUND UNIVERSITY

Kunskap i och med praktiken? : om ett projekt för kunskapsutveckling ur socialtjänstens praktik

Laanemets, Leili; Svensson, Kerstin

2005

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Laanemets, L., & Svensson, K. (2005). *Kunskap i och med praktiken? : om ett projekt för kunskapsutveckling ur socialtjänstens praktik*. (Meddelanden från Socialhögskolan; Vol. 2005, Nr 2), (Research Reports in Social Work; Vol. 2005, Nr 2). Socialhögskolan, Lunds universitet. <http://www.soch.lu.se/Mserien/Fulltext/2005-2.pdf>

Total number of authors:

2

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 Socialhögskolan 2005:2

Kunskap i och med praktiken?

- om ett projekt
för kunskapsutveckling
ur socialtjänstens praktik

Leili Laanemets
Kerstin Svensson



Socialhögskolan

Förord

Arbetet med denna rapport har varit intressant och inspirerande av många orsaker. För det första har vi fått möjlighet att vara med och följa ett ambitiöst projekt som handlar om något som är av stort intresse för oss, nämligen kunskapsutveckling i socialt arbete och relationen praktiskt socialt arbete och forskning. Som tidigare yrkesverksamma socionomer har detta varit en av de drivkrafter som lett oss in på forskning och det är en viktig beståndsdel i vårt arbete med att utbilda framtida socionomer.

Intressant har det också varit att dela vår nyfikenhet på det sociala arbetet med de verksamma inom socialtjänsten i Helsingborg. Tack vare Anne Eskilsson kom vi i kontakt med socialtjänstens projektgrupp för OHPeL, som förutom Anne bestod av Leif Redestig och Eva Hansen. Tillsammans med dessa tre personer har vi utbytt information och diskuterat projektet och vi har fått lära oss mycket om socialtjänstens organisering och utförande i Helsingborg.

Projektet är utfört som en del i Kunskapsbaserad socialtjänst (KUBAS), ett projekt finansierat av Socialstyrelsen inom programmet ”Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten”. Den grupp forskare som vi tillhört inom ramen för detta projekt har gett oss utrymme att kontinuerligt dryfta, diskutera och problematisera samverkan mellan forskning och praktik i socialt arbete, vilket har varit av stor betydelse både för oss och för projektet.

Emellertid skulle inget av detta kunnat ske om vi inte fått möjlighet att träffa er klienter, socialsekreterare och arbetsledare för att få ta del av era erfarenheter av och tankar om socialtjänsten. Vi vill rikta ett stort tack till er alla. Ett tack som också gäller alla er som deltagit på de konferenser och diskussioner som vi fått lyssnat på och som säkerligen undrat vad det är som vi så frenetiskt suttit och skrivit. Här får ni svaret. Vi hoppas samtidigt att rapporten kan tjäna som bränsle till den nödvändiga diskussionen om det sociala arbetet och dess resultat, nytta och kunskapsutveckling.

Helsingborg i december 2005

Leili Laanemets

Kerstin Svensson

Innehåll

1. Inledning	5
Presentation av OHPeL och REA-konferenser	5
KUBAS	6
Perspektivval	8
Vårt arbete med OHPeL	9
Arbetsprocess och empiriskt underlag	10
Möten och tidigare rapporteringar till de berörda	12
Etiska aspekter	15
Rapportens struktur och innehåll	17
2. Två ärenden i OHPeL	19
Vårt tillvägagångssätt	19
Klienternas beskrivning	20
Socialsekreterarna om ärendet	24
REA-konferenserna	26
Likheter i berättelserna och konferenserna	29
Skillnader mellan berättelser och konferenserna	31
Diskussion	36
3. Klienterna om socialtjänsten	39
Tillvägagångssätt	39
Att vara klient inom socialtjänsten	41
Vilken hjälp bör socialtjänsten erbjuda?	47
Från fiende till vän	49
Socialsekreteraren är viktig	50
Sammanfattande punkter	51
Klientmedverkan i socialtjänstens arbete	52
4. Socialsekreterare om sitt arbete och OHPeL	55
Beskrivning av tillvägagångssättet	55
Att arbeta som socialsekreterare	56
Inför OHPeL	60
Om OHPeL	63
Om klientmedverkan	67
Sammanfattande kommentarer	68
5. Arbetsledare om socialtjänsten och OHPeL	71
Förväntningar utifrån skilda perspektiv	71
Två enheter	72
Den ideala arbetssättet inom socialtjänsten	74
OHPeL	77
Summering	80

6. REA-konferenser	81
Tillvägagångssätt	81
Gruppen som verktyg	82
En process med givna roller	85
Produktion av lärdomar	91
Konferensen som medel och metod	99
7. Summering	103
Förväntningar och tankar om OPHeL	103
Fyra system	104
Om kunskap	106
Klientmedverkan	107
8. En avslutande tolkning	111
Referenser	115

1. Inledning

Sedan 2004 pågår i Helsingborg ett försök att hitta former för kunskapsutveckling i socialtjänstens löpande arbete. Det kallas för OHPeL och bedrivs inom socialtjänstens enheter Ungdom och familj och Vuxen. Vi har under 2004-05 dels medverkat i, dels betraktat denna verksamhet och gjort observationer och intervjuer med klienter och anställda inom socialtjänsten. Den rapport vi här presenterar är en avrapportering av vår medverkan, där tyngdpunkten ligger på en redovisning av vår empiri.

Syftet med rapporten är att förstå och diskutera OHPeL som en form för kunskapsutveckling i socialtjänstens löpande arbete. För att uppnå detta syfte arbetar vi med följande frågor:

- Hur beskrivs OHPeL och socialtjänsten av de olika aktörerna?
- Hur går det till att utveckla kunskap inom OHPeL?
- Vilken betydelse har klienternas medverkan?

I en annan rapport presenteras det utvecklingsarbete som bedrivits inom OHPeL både av socialtjänstens personal och av oss (se Laanemets och Svensson 2005). Rapporterna om OHPeL är delvis överlappande men kan läsas var för sig.

Presentation av OHPeL och REA-konferenser

För att ge en bas för presentationen i rapporten måste vi ge inblick i den verksamhet den avspeglar, och samtidigt går hela rapporten ut på att förstå denna verksamhet, ett komplicerat dilemma. Och OHPeL är komplicerat. En av de personer vi intervjuat sade: *”Det är klart att det tar tid att fatta vad det handlar om”*. Vi börjar med att kort beskriva så som vi har uppfattat de centrala dragen i OHPeL och detta kommer att förtydligas successivt i rapporten.

OHPeL står för Omfattande HemmaPlans Lösningar och har denna beteckning eftersom verksamheten rör ärenden med ungdomar som behöver omfattande insatser från socialtjänsten och där man strävar efter att finna lösningar på hemmaplan. OHPeL innebär dock inte några särskilda lösningar för dessa ungdomar. OHPeL är snarare ett kunskapsutvecklingsprojekt byggt på arbetet med de nämnda ungdomarna och även om strävan är att lösningarna skall finnas på hemmaplan kan det vara så att ungdomen är placerad på en institution.

Verksamheten i OHPeL upprätthålls genom så kallade REA-konferenser. REA står för REsultat och Analys och beteckningen anger att det är resultatet i och nyttan med arbetet med ungdomarna som ana-

lyseras vid konferenserna. Konferenserna äger rum varannan vecka och föregås av att klienten som konferensen handlar om, och dennes föräldrar eller annan närstående, har intervjuats av en socialsekreterare som inte i övrigt är inblandad i ärendet. Intervjuerna genomförs efter en särskild manual och konferenserna genomförs utifrån en viss rutin. I konferenserna deltar arbetsledare och personer som är involverade i det speciella ärendet. Det ärende som diskuteras i konferensen återkommer var sjätte månad, om ärendet fortsätter inom socialtjänsten, och man återkopplar då till vad som sagts senaste konferensen. Nya intervjuer görs till varje konferens. Protokoll förs över konferenserna. Efter konferensen sammanträder OHPeL:s styrgrupp, som i huvudsak består av arbetsledare från olika delar av socialtjänsten.

OHPeL-projektet har vuxit fram inom organisationen och har haft sina föregångare, det innebär att det finns personer som varit med om denna eller liknande verksamheter under lång tid, och det finns de som först nu kommit i kontakt med den. Olika personer är olika mycket involverade, för någon är det en stor satsning i tid och/eller engagemang, för andra är det en bisak. En del arbetsledare och socialsekreterare deltar i konferenser varannan vecka, en del kommer in något enstaka tillfälle. En del gäster från andra delar av socialtjänsten har varit med i diskussioner eller som betraktare. En del klienter berörs och har blivit extra intervjuade eftersom deras ärende är utgångspunkt för diskussionerna. Några samarbetspartners har bjudits in för att medverka i konferenser.

KUBAS

Möjligheten att som forskare medverka i, betrakta och reflektera över OHPeL har sin grund i att Socialstyrelsen beviljat medel för ett samarbete mellan Socialtjänsten i Helsingborg och Socialhögskolan i Lund, Campus Helsingborg under perioden 2002-05, inom ramen för KUBAS, Kunskapsbaserat socialt arbete, en del av "Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten". Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten är ett omfattande program med flera olika delprojekt. Programmet har med sina olika delar pågått under åren 2001-2005.

Programmet Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten initierades av regeringen efter propåer om bristande systematik i socialtjänstens kunskapsbas. I en rapport inför projektet inleder Socialstyrelsen med konstaterandet:

Ett gott socialt handlande och god social praxis inom socialtjänsten bör grunda sig på lagstiftning, kommunala riktlinjer, kunskap om nytta och resultat för den enskilde samt etiska överväganden. (Socialstyrelsen 2000).

Socialstyrelsens ambition med projektet var att finna vägar för att systematisera kunskaper inom socialtjänsten. Man gick tillbaka till Socialutredningen från tidigt 1970-tal och konstaterade att man redan där hade påtalat vikten av att knyta forskning och kontinuerlig utvärdering och uppföljning till socialtjänstens arbete.

Som ett led i Socialstyrelsens satsning utlystes så kallade fullskaleförsök och Helsingborgs Stad tillsammans med Lunds universitet, Socialhögskolan, Campus Helsingborg fick medel till ett av dessa fullskaleförsök. Ansökan hade författats av representanter för socialtjänsten i Helsingborg tillsammans med representanter för Socialhögskolan. Socialtjänstens behov och intresse av kunskapsutveckling formulerades till olika delprojekt inom fullskaleförsöket. Några av dessa delar var forskningsprojekt som alla utgick från brukarmedverkan och klientperspektiv.

Ett av dessa delprojekt rörde missbruksvården och en del inom det var att ...

... utveckla ett arbetssätt som kartlägger interaktionen mellan klientens behov och socialsekreterarens professionella erfarenhets och kunskapsbaserade bedömning av vilken typ av insats som är påkallad. (Socialhögskolan i Lund, Lunds Universitet och Helsingborgs Stad 2001, sid 11).

I ansökan konstaterades också att:

Det räcker inte att samla in data om klienternas åsikter om insatser och deras livssituation en gång om året eller vid en uppföljning 6 eller 12 månader senare, utan för att komma åt processen i mötet där människor och relationen är arbetsmaterialet måste andra mer kvalitativa metoder användas (aa, sid 11).

Syftet med detta delprojekt blev därför att finna vägar för kontinuerlig kunskapsinhämtning och utvärdering, kunna beskriva ”vägen genom socialtjänsten”, finna former för att beskriva, förstå och utvärdera relationen mellan socialsekreterare och klient samt att se till skillnader i mäns och kvinnors användande av vård och behandling och se vilka behov och önskemål brukare uttrycker i relation till socialtjänsten.

Något motsvarande projekt fanns inte formulerat för ungdomsvården och under slutet av 2003 kom vi två forskare som var knutna till missbruksvårdens område att ingå i utvecklandet av OHPeL och forskningen inom detta projekt. Vårt forskningsprojekt som beskrevs ovan var utgångspunkten, men det blev också stora modifikationer i projektet.

Perspektivval

Vår medverkan i OHPeL utgick från att vi hade "forskarperspektiv". Vad innebär då ett forskarperspektiv på en verksamhet? Och vad innebär perspektiv över huvud taget? Jo, att betrakta ett fenomen med en viss blick, ur en viss infallsvinkel. Rosmari Eliasson (1987) påtalar att forskning ofta utgår från behandlares perspektiv och så är fallet också i OHPeL. Eliasson menar att behandlarens perspektiv på klienten ofta utgår från "åtgärdsrelevant kunskap", det man behöver veta för att kunna göra sitt jobb. I OHPeL har forskningsfrågorna formulerats tillsammans med socialtjänstens representanter, det är de som har valt ut vad som är intressant att få veta och det är de som konstruerat projektet som helhet. Syftet med OHPeL är just att finna åtgärdsrelevant kunskap, att få veta vad som fungerar i arbetet genom att bland annat fråga klienterna.

Vår strävan, och uppdrag i KUBAS, har trots det varit att betrakta OHPeL ur klientperspektiv. Detta som Eliasson kallar åtgärdsrelevant kunskap, skulle man kunna se det ur klientperspektiv? Eliasson menar att klientperspektivet är ett mycket snävt begrepp eftersom det anspelar på människors upplevelser i just klientrollen, medan livet är så mycket mer. I OHPeL är det dock just klientrollen som är den intressanta, klientperspektivet på socialtjänstens insatser är det relevanta här och därför är det rimligt att tala om ett klientperspektiv.

Eliasson utvecklar också sitt resonemang till att gälla att perspektivet inte bara handlar om från vilken synvinkel man ser saken, utan också med vilket syfte. Är syftet att göra en åtgärd eller solidaritet och respekt? Hon skriver:

Perspektivvalet handlar därmed också om forskarens grundsyn på människan i samhället, och på sin egen roll och uppgift som forskare. Dvs. om sådant som olika världsbilder och vetenskapliga paradigmer (Eliasson 1987:27).

Vårt perspektiv som forskare är att vi väljer att utgå från ett klientperspektiv och att vi därmed har vår huvudsakliga lojalitet med de personer som är klienter i socialtjänsten. Här skiljer vi oss från socialtjänstens personal som, även om de vill förstå klienternas perspektiv på socialtjänsten, befinner sig i en roll där de har till uppgift att finna åtgärder och lösningar. Även om forskaren och socialarbetaren har samma grundsyn, samma världsbild och samma intresse av den person som finns i klientrollen, så är positionerna vi befinner oss i, med de olika uppdragen att förstå och förklara eller att agera, olika.

Som forskare skall vi inte själva göra något aktivt för att lösa någon enskild persons problem. Däremot vill vi försöka bidra med något som i sin tur leder till att socialtjänsten blir bättre på det de gör. Dvs. vi har samma intresse som socialtjänsten, men vi bidrar med ett annat perspektiv.

Forskarens klientperspektiv innebär att utifrån hur de som är personligen berörda av socialtjänstens verksamhet, klienterna, kan se och ser på det som sker, ett partstagande. Vi har intervjuat klienter och sedan burit med oss deras beskrivningar när vi fortsättningsvis intervjuat anställda inom socialtjänsten och när vi observerat konferenser. Det är inte fråga om något brukarperspektiv, det är vi som forskare, och inte klienter eller brukare själva, som anlagt detta perspektiv. Socialstyrelsen (2003) skiljer på brukarperspektiv och klientperspektiv genom att brukarperspektivet innebär att den som är brukare är *”en person som kan påverka en offentlig tjänst”*, medan en klient är en som *”befinner sig i en beroendeställning till en offentlig institution som han eller hon inte styr över”* (aa:27)

Detta medvetna perspektivval har vi burit med oss in i projektet och det är ett av leden i att arbeta som forskare – att vara medveten om med vilket perspektiv man betraktar världen. Ett annat led i att arbeta som forskare är att vara observant på systematik och på grunderna för olika uttalanden och skeenden. Detta har vi fokuserat i vår insamling av material, vi har reflekterat över vad i OHPeL som är systematiserat och vad som kan systematiseras, så att det kan dras några generella slutsatser av det som kommer fram. Är det som görs och sägs inom OHPeL möjligt att generalisera och använda utanför just det specifika sammanhang där det sägs?

Vårt arbete med OHPeL

Arbetet med denna rapport, och egentligen hela vårt arbete med OHPeL, har haft karaktären av att vara å ena sidan en utvärdering, å andra sidan en explorativ, vetenskaplig studie.¹ En explorativ vetenskaplig studie innebär att man mer eller mindre ger sig ut på en ”upptäcktsfärd”. Man arbetar med vetenskaplig metod, men varierar metoderna i olika moment i studien och sammantaget bildar det en så kallad fallstudie (Merriam 1994). En fallstudie är en studie som fokuserar ett specifikt fenomen och belyser detta med olika metoder för att skapa en så heltäckande uppfattning som möjligt.

Vår upptäcktsfärd genom OHPeL har inneburit att vi intervjuat klienter enskilt och i grupp, vi har intervjuat arbetsledare och socialsekreterare, vi har observerat REA-konferenser och vi har intervjuat par av social-

¹ Utvärderingen presenteras i Laanemets och Svensson (2005)

sekreterare och klient i samma ärenden. Det är olika tillvägagångssätt som sammantaget har hjälpt oss att skapa en förståelse av OHPeL.

Lennart G. Svensson (2002) skiljer på fyra olika sätt för forskning att bedrivas: ”att forska *på*, att forska *för*, att forska *åt* och att forska *med*” (aa:10). Att forska *på* innebär att forskaren har en expertroll och väljer vilka metoder som skall användas och det är då en tydlig åtskillnad mellan praktisk och vetenskaplig kunskapsproduktion. Att forska *för* innebär också att forskaren har övertaget och vet vad som skall göras, både i forskningen och utvecklingsarbetet. Att forska *åt* innebär att bidra till deltagarnas kunskapsutveckling på deras villkor, vilket ofta innebär problem eftersom det vanligen inte efterfrågas kritisk analys utan bara snabba svar. Slutligen innebär att forska *med* ”ett jämlikt och interaktivt synsätt, men där forskare och praktiker har olika roller och intressen i kunskapsproduktionen” (Svensson 2002:11). Här har forskare och praktiker olika roller, men är jämställda i forskningsprocessen. Rollerna är olika, men har inte olika värde. Det bygger på en jämlik och kamratlig relation där parterna utbyter tankar och idéer mellan varandra och ger en omaskerad bild av hur de ser på saker och ting.

Vår forskning har inte renodlat varit någon av dessa former. Vi skulle snarast vilja beskriva det som att vi har formulerat frågor *med*, genomfört en del av studierna *åt*, medan denna rapport är en forskning *på* och vars resultat vi nu i slutänden presenterar *för* socialtjänsten.

Arbetsprocess och empiriskt underlag

Under hösten 2003 och våren 2004 fördes återkommande diskussioner mellan oss forskare och socialtjänstens utvecklare för att utforma OHPeL-projektet och framför allt utforma forskarmedverkan i projektet. Våren 2004 utformades forskningsplanen och efter sommaren 2004 fastslogs denna.²

Under diskussionerna våren 2004 kom vi också fram till att vi forskare skulle genomföra fyra former av intervjuer inför att OHPeL startade. Dessa var:

- Individuella intervjuer med sex klienter som haft omfattande insatser från både Ungdom och Vuxenenheter om hur de såg på socialtjänsten.
- Individuella intervjuer med de tre socialsekreterare på Vuxenheten som i och med OHPeL kommit att ta ungdomsärenden.
- Individuella intervjuer med sex arbetsledare berörda av OHPeL.

² Forskningsplanerna redovisas i sin helhet i Laanemets och Svensson (2005)

- En fokusgrupp med klienter. Två personer kom och delade med sig av sin uppfattning om socialtjänsten.

Syftet med dessa 15 intervjuer, med totalt 17 personer, var att få en bild av vilka förväntningar som fanns på socialtjänsten generellt och särskilt på OHPeL. Möjligheterna till återföring av vad som framkom i dessa intervjuer har varit begränsade och inskränkt sig till en kort presentation i januari 2005.

Under hösten 2004 arrangerades så kallade REA-konferenser vid åtta tillfällen och därmed togs åtta ärenden upp till diskussion. Något av dessa ärenden hade tidigare varit uppe i så kallad FOKUS-konferens, den form som tidigare använts på Barn- och Ungdom Söder, och som stått modell för OHPeL-idén. Våren 2005 fortsatte konferenserna varannan vecka och under februari-mars skedde flera extra sammankomster med olika konstellationer av personal för att diskutera och utvärdera OHPeL.³ De utvecklare som lett projektet hade vid denna tidpunkt dock andra arbetsuppgifter och successivt kom ledningen av projektet att förändras. I september 2005, då ytterligare en större sammankomst genomfördes för att diskutera OHPeLs form och innehåll, var verksamhetsledare från de två enheterna "Vuxen" och "Ungdom och familj" huvudansvariga för projektet.

Vi observerade under hösten 2004 åtta konferenser. Sex av de personer vars ärenden diskuterades där var utvalda att ingå i vår intervjuundersökning och dessa sex personers ärenden följde vi också under våren. Enligt planen var avsikten att vi skulle intervjua klient och socialsekreterare i de diskuterade ärendena återkommande vid två-tre tillfällen under projektiden, ett upplägg som fanns redan i ansökan till KUBAS-projektet, men som då avsåg vuxna missbrukare. Därjämte skulle en så kallad "skuggrupp", bestående av klienter som hade ärenden liknande de utvalda men utan OHPeL, intervjuas på samma sätt. Då det ganska snart visade sig att urvalet av ärenden till OHPeL var av vitt skiftande karaktär och att OHPeL i sig inte innebar någon särskild insats för klienten ströks idén med skuggruppen. Parallellt blev klientintervjuerna allt mer tveksamma att genomföra. När någon av de tillfrågade klienterna uteblev från en bokad intervju tog de etiska betänkligheterna överhanden och vi upphörde att söka klienterna för intervju. Med den utformning OHPeL hade tagit ansåg vi inte att det var etiskt försvarbart att fullfölja klientintervjuerna. Vi kunde inte garantera att klienterna var medvetna om vad de samtyckte till att medverka i och vi kunde inte garantera att intervjuerna

³ Denna utvärdering återfinns i Laanemets och Svensson (2005)

vi bad dem medverka i verkligheten skulle komma till användning. Däremot fullföljdes de två intervjuer av klient och socialsekreterare som redan intervjuats, de intervjuades ytterligare en gång. Genom att återkomma till dessa fullföljdes överenskommelsen man hade från första intervjun och det gavs möjlighet att förtydliga syftet med intervjun. Det sammanlagda materialet som samlades in från OHPeL blev därför:

- observationer av fjorton REA-konferenser
- fyra intervjuer med sex socialsekreterare vars klienter inte intervjuades (någon av socialsekreterarna hade mer än ett ärende i OHPeL, någon hade intervjuats även i förväntansstudien och i något ärende fanns tre socialsekreterare)
- intervjuer med två par av klient och socialsekreterare, intervjuerna upprepades och därmed gjordes totalt åtta intervjuer i dessa två ärenden: två klienter två gånger vardera och likaså två socialsekreterare vardera två gånger.

Vi har alltså genomfört dels observationer, dels 12 intervjuer med totalt 9 personer. Tillsammans med de tidigare nämnda intervjuerna utgör det totala underlaget för denna rapport av 27 intervjuer med 26 olika personer som delat med sig av sina perspektiv på socialtjänsten generellt och OHPeL specifikt. Till detta kommer anteckningar från de 14 observationstillfällena. I de följande kapitlen ges mer detaljerande beskrivningar av tillvägagångssättet och hur vi har analyserat det insamlade materialet.

Möten och tidigare rapporteringar till de berörda

Denna rapport är slutrapport för forskningsdelen i OHPeL. Den presenteras i december 2005 eftersom KUBAS-projektet i Helsingborg nu upphör och vi forskare lämnar projektet. Någon fortsatt forskning kopplat till OHPeL är inte planerad. Under tiden projektet har pågått har vi givit mindre avrapporteringar, dels i samtal med utvecklarna, dels vid tre sammankomster av olika slag.

I januari 2005 presenterade vi för OHPeL:s styrgrupp de frågor våra tankar kretsade kring och de teman som framstod som centrala för oss. Samma teman återkom när vi vid Socialhögskolans Öppet Hus på Campus Helsingborg i januari 2005 presenterade OHPeL tillsammans med en utvecklare och sekreteraren. Vid ett utvärderingsmöte med socialsekreterare, även det i januari, återkom vi en tredje gång med samma teman.

De teman vi lyfte fram var att vi hade noterat tydliga skillnader i hur socialsekreterare, arbetsledare och klienter resonerade. Klienter, socialsek-

reterare och arbetsledare efterfrågar alla struktur och överblickbarhet. Alla, både personal och klienter, vill få till stånd en fungerande kommunikation. Man vill skapa allianser där man arbetar mot samma mål, där man har tillgång till den information som behövs och där man är överens om förväntningarna. Här är alltså både problemformuleringen och målet gemensamt, men vägen däremellan skiljer sig lite. Tankarna om socialtjänstens möjligheter är också i stort de samma, men de skiljer sig främst genom att man som klient eller som personal har olika perspektiv på verksamheten.

Vi konstaterade att förväntningarna personalen hade inför OHPeL var genomgående positiva, om än det fanns en stor variation även mellan personer i personalen. Våra intryck av konferenserna beskrevs utifrån frågor som vi vid tillfället brottades med och vi problematiserade de intryck vi fått. Vi konstaterade att det var tydligt att det försiggick gruppprocesser vid REA-konferenserna, att makten i relationen mellan deltagare i gruppen avspeglades i det som skedde och att sammansättningen av deltagare medförde att olika saker betonades på olika konferenser. I detta lyfte vi också upp och diskuterade ordförandens roll och den betydelse den har för utvecklingen av en konferens. Av de många funderingar vi hade lyfte vi särskilt fram några teman som vi såg som problematiska och som vi inte kunnat förstå när vi observerat konferenserna.

- Hur går urvalet av klienter till? Varför är det just dessa klienter som diskuteras?
- Vilken betydelse har det vilket perspektiv sekreterare och ordförande har?
- Skapas det någon ny kunskap, något annat än man inte visste tidigare och hur går det i så fall till?
- Hur skall man kunna välja mellan alla aspekter som lyfts fram?
- Varför får vissa begrepp så stor betydelse, var kommer de ifrån? Varför betonas vissa begrepp samtidigt som motsatsen framkommer, som t.ex. kontinuitet trots att det ibland framkommer att det är bra med avbrott och förändring?
- Hur går det till när man generaliserar kunskaper ur en diskussion på en konferens?

Genomgående var detta frågor vi inte kunnat finna svaret på när vi observerat konferenserna. Två frågor var särskilt tydliga och överlappar samtliga andra: Vad är det man talar om på konferensen – klienten eller insatsen? Vad är i fokus – lärande eller resultat?

Under våren 2005 intensifierades vår kontakt med utvecklarna, vi hade gemensamma möten där vi diskuterade OHPeL, resultat och vad som skulle komma att ske. Vi deltog också i andra möten, dels utvärderingsmöten, dels ett möte för att diskutera begreppet kontinuitet och hur man kan förstå detta begrepp som är så väldigt vanligt när socialtjänsten försöker förklara goda resultat. I detta möte beslutades en fortsatt diskussion och ett nytt möte bokades. Detta ställdes dock in utan att vi fick veta orsaken eller varför det inte blev något nytt möte bokat.

I september 2005 var det åter dags för utvärdering och avstämning av OHPeL inom socialtjänsten. Vi medverkade i uppläggningsdagen och kunde konstatera att projektet nu hade flera nya personer i centrala positioner. I inledningen av denna dags möte presenterades tre bilder: arbetsledarnas, socialsekreterarnas och forskarnas. Vi valde att göra vår presentation i form av frågor och tog som utgångspunkt vad som kan hända när det vardagsliv som klienterna lever i med all dess komplexitet möter socialtjänstens organisation också med all dess komplexitet. Vi återvände till de tidigare nämnda frågorna, men fördjupade dem och ställde dem mer detaljerat. T.ex. blev frågan om vilken betydelse ordförandens och sekreterarens perspektiv har när de leder konferensen vidgat till att också undra: Vad är det som gör att det är just de här personerna som är närvarande vid konferensen? Vilken betydelse har det att vissa är återkommande deltagare? Vilken betydelse har det att det finns en tyst observatör i rummet? Hur uppfattar de tillfälliga och externa gästerna det som sker? Hur väl avspeglar protokollet det som uttalas i rummet? Dvs. vad av allt som sägs är det som bevaras? Hur skall man göra för att hålla en öppenhet i konferensen, så att inte vissa röster hörs mer? Eller är det så att vissa röster bör höras mer? Är det i så fall samma röster som skall vara tydliga i alla konferenser? Eller borde det tydliggöras i varje ärende vilka röster som har störst tyngd? Är det överhuvudtaget möjligt att undvika en grupprocess där rollerna i gruppen allt mer cementeras?

Ingen av frågorna besvarades av oss, de var delvis avsedda att vara retoriska och sätta ljuset på komplikationer i OHPeL, delvis kom de att utgöra underlag för den vidare bearbetningen under hösten 2005, den som resulterat i denna rapport. De här nämnda frågeställningarna har alltså utgjort en utgångspunkt i vår bearbetning av det insamlade materialet. Det är många av frågorna som kvarstår obesvarade. OHPeL är en komplex verksamhet som inte låter sig förstås i enkla modeller. Förhoppningsvis kan vårt sätt att peka på komplexiteten och på svårigheten att systematisera utan att först förenkla bli ett bidrag i den fortsatta utvecklingen av OHPeL.

Etiska aspekter

I både arbete med och forskning som rör människor och verksamheter som har att göra med människors livssituation bär på många etiska dilemman. Socialtjänsten möter människor i utsatta livssituationer och har som uppgift att hjälpa dem. Samtidigt bygger socialtjänstens verksamhet på organisatoriska strukturer och system, på ekonomiska ramar och på lagstiftning. När socialtjänstens representanter möter människor i utsatta livssituationer gör de därför det inom en fixerad ram och människan skall passas samman med organisationens ram. Socialstyrelsen (2002) uppmärksammade att socialtjänstens etiska aspekter behövde förstärkas och stödjas och utgångspunkten för kunskapsutveckling byggde på tre centrala begrepp nämligen nytta, resultat och etik.

Att det sociala arbetet är rikt på etiska dilemman har också uppmärksamats av de fackliga organisationerna för socialarbetare och det har getts ut etiska riktlinjer ”*som vägledning för ställningstaganden i enskilda valsituationer i socialt arbete*” (SSR 1977). Dessa är uppdelade i fyra områden: Profession och personlighet, Klienten, Kollegor och arbetsplats samt Samhället.

De etiska riktlinjerna utgår från att ...

Professionellt socialt arbete bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet, demokratiska och humanistiska värden samt bidrar till att förverkliga mänskliga rättigheter och att utveckla samhällets välfärd (SSR 1977).

Därefter betonas bland annat att socionomer skall beakta människors lika värde, ta ansvar för personer i utsatta situationer och vara medvetna om sin professionella ställning och gränserna för den egna kompetensen.

I relation till klienten skall socionomen respektera dennes personliga integritet och främja självbestämmande. Klienter skall bemötas respektfull och i en strävan att etablera goda relationer byggda på samarbete och samförstånd så långt som möjligt. Socionomen skall ge klienten information om rättigheter, ansvar, skyldigheter och sträva efter bästa möjliga insats för varje klient. Konfidentiell information skall hanteras med stor varsamhet och klientens beroendeställning får inte utnyttjas. I relation till arbetsplatsen skall socionomen vara solidarisk med organisationens grundläggande målsättning, lojal och respektfull mot kollegor, men också agera för att hindra kränkningar. I relation till samhället skall socionomen arbeta utifrån lagstiftningen, så länge det inte kränker grundläggande mänskliga rättigheter, och sträva efter att skapa förtroende för socialt arbete samtidigt som hon skall vara öppen för en kritisk granskning av sin yrkesutövning.

De yrkesetiska riktlinjerna innehåller därmed flera aspekter som är relevanta för OHPeL, särskilt de följande:

- socialt arbete bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet
- socionomen skall vara medveten om den professionella kompetensen
- klienter skall bemötas respektfullt
- socionomen skall sträva efter bästa möjliga insats för klienten
- socionomen skall vara öppen för en kritisk granskning av sin yrkesutövning

Socialstyrelsen (2002) konstaterade att ...

Det sociala arbetets olika nivåer är dock sällan föremål för en omfattande och kritisk etisk analys. Det finns en brist på noggranna etiska genomlysningar och överväganden vad gäller grundsyn, regler och praxis på olika aktörsnivåer (aa:10).

Utifrån detta kan man betrakta OHPeL även som ett etiskt projekt – ett projekt för att vetenskapligt tydliggöra personalens kompetens, bemötande, kunskaper om insatser och öppenhet för kritisk granskning av arbetet.

En annan etisk aspekt i detta sammanhang när forskning och praktik samverkar är att forskarna har att beakta forskningsetiska regler (Vetenskapsrådet 2002). I dessa ingår att de som deltar i projektet skall vara informerade och ge sitt samtycke till att delta, i vissa fall bör även förälder eller vårdnadshavare ge samtycke, t.ex. om de undersökta är under 15 år och det är ett känsligt ämne. De som medverkar i en undersökning skall självständigt bestämma om och på vilka villkor de vill delta, de skall kunna avbryta sin medverkan utan att detta medför negativa följder för dem. Forskaren eller annan får inte utöva påtryckning för att någon skall delta i forskning och det bör inte finnas ett beroendeförhållande mellan forskaren och uppgiftslämnare. Alla uppgifter om personer och situationer som är av känslig art skall behandlas konfidentiellt och det skall vara praktiskt omöjligt för utomstående att komma åt uppgifterna. Det material som samlats in för inte användas för icke-vetenskapliga syften och personuppgifter får inte användas för beslut som direkt påverkar den enskilde, om denne inte särskilt medgivit det.

Det för OHPeL centrala i forskningsetiken är att:

- deltagarna är informerade om forskningen så att de vet vad de samtycker till när de accepterar medverkan
- det får inte förekomma påtryckningar för medverkan
- alla personuppgifter behandlas konfidentiellt
- materialet får inte användas för icke-vetenskapliga syften

I forskningsprojektet om OHPeL har studieobjektet främst varit socialtjänstens verksamhet och kunskapsutveckling. De personer som medverkat i detta forskningsprojekt har gjort det antingen som klienter eller som representanter för personalen inom socialtjänsten. Inga personuppgifter har samlats in, utöver enklare kontaktuppgifter såsom namn och telefonnummer.

Om vi beaktar den etiska dimensionen i OHPeL har den två aspekter: dels den yrkesetiska, dels den forskningsetiska. Dessa två kompletterar varandra, men det kan också finnas situationer då de strävar åt olika håll. Enligt de forskningsetiska principerna får inte något beroendeförhållande eller påtryckningar finnas för medverkan i forskningen och uppgifter som framkommit i forskningen får inte användas för beslut om t.ex. vård. Enligt de yrkesetiska riktlinjerna skall dock socionomen finna bästa insatsen och bygga sitt arbete på vetenskap och beprövad erfarenhet. Ett sätt att göra det är att kombinera forskning och praktik i ett enskilt ärende. Detta innebär ett etiskt dilemma. När klienter intervjuas för att ge sitt perspektiv på socialt arbete i just deras ärende ställs frågan om kombinationen av det sociala arbetets forskning och praktik på sin spets. Kan socialtjänstens personal förväntas göra forskningsetiska överväganden och hur kan vi forskare anonymisera och skydda våra informanter både med hänsyn till det lilla urvalet och med det beroendeförhållande som råder t.ex. mellan klient och socialsekreterare samt socialsekreterare och arbetsledare?

Rapportens struktur och innehåll

Efter detta inledande kapitel följer fem kapitel, där vi redogör för den bild som vår ”upptäcksresa” i socialtjänstens kunskapsutvecklingsprojekt givit oss och där vår insamlade empiri redovisas. Den inleds med en beskrivning av två ärenden aktuella i OHPeL. I dessa ärenden har vi intervjuat klienten, socialsekreteraren och observerat konferenserna. Detta kapitel bildar en utgångspunkt till den samlade redovisningen av de intervjuade klienternas uppfattningar och erfarenheter av socialtjänsten, följt av redovisning av hur socialsekreterarna och arbetsledarna resonerat när vi intervjuat dem. Därefter följer en analys av de REA-konferenser

som vi närvarat vid. I kapitel 7 knyts det som framkommit i kapitel 2-6 samman och i kapitel 8 ges en avslutande tolkning.

I vår redovisning har vi strävat efter att dels komma den insamlade empirin så nära som möjligt för att göra verksamheten rättvisa, dels efter att skydda anonymiteten för dem som lämnat uppgifter och de som deltagit i konferenserna. Vi anger därför ofta citat, men undviker att utveckla vem som säger det. Vi har i valet av citat undvikit mer extrema uttalanden eller utsagor där det tydligt framgår vem som sagt det. När den intervjuade använt ett ordval som är så specifikt att språkbruket kan avslöja vem som sagt det har vi valt att ta bort de orden, ofta är det små förstärkningsord som kan vara typiska för en person och meningen går inte förlorad när de utesluts. Bruket av citat är alltså avsett att tydliggöra skeenden och situationer, men anonymisera individer.

Vi har inte intresserat oss för hur de vi intervjuat eller observerat är som personer, vi har fokuserat deras roller i sammanhanget och deras utsagor om skeenden. Citat och beskrivningar skall därför läsas som produkter av det sammanhang de produceras, de berättar något om OH-PeL:s olika aspekter i första hand och det är därför de är med här. Vidare har vi valt att genomgående kalla alla socialsekreterare och arbetsledare för "hon" när vi skriver om deras utsagor och på samma sätt kallar vi alla klienter för "han". Dessa könsstereotypa uttalanden bygger på att majoriteten inom de olika grupperna är av ett visst kön. Genom att genomgående använda denna könsbeteckning bidrar det till dels enkelhet i läsningen, dels anonymisering av t.ex. den kvinnliga klient som intervjuats.

De två enheter som samarbetar i OHPeL har just nu vissa formella beteckningar och personalen här har tidigare arbetat i andra enheter med andra beteckningar. Vi har valt att till stor del lämna denna inre organisering av socialtjänsten åt sidan och frångå de olika formella beteckningarna. När inte sammanhanget kräver annat talar vi för enkelhetens skull om Vuxenenheten och Ungdomsenheten utifrån vilken ålderskategori enheten har som målgrupp.

2. Två ärenden i OHPeL

I detta kapitel fokuserar vi två ärenden som varit aktuella för REA konferenser och som vi följt under drygt ett halvt år. Syftet är att utifrån ärendena få en bild av vad som avhandlas i OHPeL och inleda diskussionen kring möjligheter vad gäller skapande av generell kunskap inom socialtjänstens område. Frågeställningarna är:

- Vilken roll spelar socialtjänsten i klienternas liv?
- Hur beskriver och tänker socialsekreterarna om sitt arbete i relation till OHPeL?
- Vilka likheter och skillnader finns mellan klienternas och socialsekreterarnas beskrivningar och det som avhandlas på konferenserna?

Vårt tillvägagångssätt

Både klienterna och socialsekreterarna har intervjuats två gånger vid tiden för den första och andra REA-konferensen. Intervjuerna gjordes med hjälp av en intervjuguide med teman som för klienternas del berörde kontakterna med socialtjänsten och för socialsekreterarna deras arbete och förväntningar på OHPeL. Den första intervjun med klient A gjordes på en behandlingsinstitution och den andra på hans arbetsplats medan B intervjuades båda gångerna på en behandlingsinstitution. Socialsekreterarna har vi intervjuat på deras arbetsplats. Intervjuerna är bandinspelade och ordagrant utskrivna.

Materialet har analyserats genom att vi började med att läsa de intervjuer som vi gjort med klienterna, därefter intervjuerna med handläggarna följt av de observationsanteckningar som vi gjort på REA-konferenserna. Avslutningsvis har vi också läst protokollen från konferenserna. Läsningen har syftat till att få en bild av vilken roll socialtjänsten spelar i klienternas liv, hur socialsekreterarna tänker om sitt arbete i relation till OHPeL och vilka teman som avhandlats på konferenserna allt för att kunna jämföra klienternas beskrivningar med socialsekreterarnas och de diskussioner som förts under konferenserna.

Ett etiskt dilemma består av det lilla urvalet där vi menar att det är särskilt allvarligt att klienterna löper en risk att bli igenkända av anställda inom socialtjänsten, vilket naturligtvis inte är bra med hänsyn till ett utelämnande av personliga förhållanden. Vi bedömer dock risken för identifiering vara minimal för de läsare som inte är insatta i ärendet. De läsare som är insatta i ärendet, dvs. socialtjänstens personal, torde märka att

informationen som kommer fram inte är ny utan till stora delar redan finns i de intervjuer som ägt rum inom ramen för OHPeL. Det nya är vår tolkning av det sagda och som vi relaterar till det övriga materialet.

Klienternas beskrivning

Båda klienterna är unga män strax över 20 år. De har till och från haft kontakt med socialtjänsten under drygt tio år, båda har varit på institutioner såsom utrednings-, familje- och behandlingshem. Vid den första intervjun utgörs insatsen efter en "motivationsperiod" av institutionsbehandling. Den ena klienten är aktuell vid ungdomsenheten medan den andra är aktuell vid vuxenenheten. Ingen av dem nämner att de varit aktuella på REA-konferenser men vid en direkt fråga tycker en av dem att det varit bra att bli intervjuad och fått säga sin mening medan den andra menar det har ingen betydelse.

"A"

I den första intervjun med A berättar han att *"socialen har varit väldigt nöjd med mig"* för att allt har gått bra. Han säger sig ha slutat med drogerna och blivit vuxen. A beskriver att han haft kontakt med flera olika socialsekreterare men det hade bara blivit värre innan vändningen kom 2002 i form av ett tvångsomhändertagande, ett LVU.⁴ Han blev placerad på två olika utredningsenheter i andra delar av Sverige för att sedan flytta till ett familjehem under några månader innan han frivilligt sökte sig till en Helsingborgsinstitution, där denna intervju äger rum. A säger att *"det trots allt varit bra med tvånget, för jag hade inte klarat det på egen hand"*. Vid tidpunkten för den första intervjun går han sista terminen på ett gymnasieprogram, där han är ute i praktik. Vid den andra intervjun har han gått ut skolan med ett fullständigt gymnasiebetyg, bor hos sin mamma, gör samhällstjänst⁵ och söker arbete.

Han berättar att *"socialen haft stor betydelse i mitt liv och kommit att påverka mig genom hela livet"*. Det är svårt att sluta på egen hand för då måste *"något förfärligt inträffa"*, säger A. Han menar sig ha lätt för att känna sig utanför och har stort behov av mänsklig kontakt och fortsätter:

Man behöver hjälp helt enkelt, när man har kommit av vägen.... Redan från första början egentligen för man har ett dåligt självförtroende och så

⁴ Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga

⁵ Samhällstjänst är en påföljd på brott, ett alternativ till fängelse som förekommer i samband med villkorlig dom eller skyddstillsyn. Det verkställs inom kriminalvården och innebär att man arbetar ett antal timmar under kontroll i en ideell verksamhet. Samhällstjänsten är i detta fall troligen en del i en dom till skyddstillsyn, vilket innebär att den dömda också under ett år har kontinuerlig kontakt med en övervakare.

prövar man på olika grejer och så hittar man någonting man trivs med, kanske en drog till exempel eller ett gäng, bara att vara medlem i ett gäng eller vad som helst så känner man då att man får ett bättre självförtroende./ .../När jag gick i sjuan, åttan och nian då var jag så tuff och så cool genom drogerna och hade ett hårt skal men på insidan så var jag väldigt blödig. Jag var en väldigt känslig person och det passade inte in i samhället.

En anledning till sitt utanförskap beskriver han bestå av att han växt upp utan en far. A säger att: "Det är ingen som har kunnat ta mig i nacken och berätta att det här är fel och nu har du gjort bra ifrån dig, så att... så att socialen har varit en fadersgestalt...tyvärr".

Kontakterna med socialtjänsten är dock inte entydigt positiva utan i intervjuerna skymtar ett missnöje över att han är beroende av andra och kan inte riktigt göra som han själv vill. Ett sätt att snabbare få möjlighet till att leva ett eget liv menar han kan vara att ställa upp på socialtjänstens och behandlingsinstitutionernas villkor och regler och göra bra ifrån sig. I ett skämtsamt tonläge tillägger han att "*genom att göra som de vill har jag ju lyckats hjälpa mig själv*". Han framhåller att personalen på de olika institutionerna där han var under sitt LVU har kommit att bli en förebild för honom. Genom den vardagliga samvaron med informella samtal och gemensamma aktiviteter hjälpte de honom att lägga allt på plats så att han kunde sluta med droger. A menar att de fick honom att känna sig normal och att det han kände och gjorde var naturligt. Det innebar att han fått lättare att lita på andra människor och ta till sig vad andra säger och tycker om honom. A tillmäter också åldern en betydelse och konstaterar att när man var yngre såg man inte likadant på drogande och socialtjänsten som nu när man blivit äldre. Han säger: "*nu tänker man efter vad man gjort och det är inte lika tufft att droga sig längre*".

A lägger stor vikt vid individuella faktorer, såväl när det gäller honom själv, kontakter med socialtjänsten som synen på missbruk. I sin kamp för att komma från droger är självdisciplin viktigt, säger han. A betraktar missbrukare som svaga personer eftersom varje individ har ett ansvar för sitt liv och ett eget val när det gäller att droga sig eller inte. Han menar att om inte han själv kämpat och velat ha en förändring i sitt liv hade socialtjänsten varken velat eller kunnat hjälpa honom. I kontakterna med socialtjänsten gör A en åtskillnad mellan sin socialsekreterare och socialtjänsten. A säger att socialsekreteraren gör så gott hon kan men sedan finns det regler och bestämmelser satta av andra och som man måste följa. Att vara socialsekreterare tror A är svårt mycket för att de ofta blir lurade och utnyttjade. Som klient framhåller han vikten av att lära känna

socialsekreteraren och det språk som används inom socialtjänsten. Han säger:

När man inte förstår blir man fundersam och så är man inte med i samtalet längre. Så att lära sig retoriken och bekanta sig med socialfolket är viktigt. För förstår man inte vad de säger så kan man inte utföra vad det nu är de begär.

Vid den andra intervjun, som görs på den arbetsplats där A gör sin samhällstjänst, berättar A att han blivit utskriven från institutionen på grund av att en kamrat till honom hade druckit alkohol där. Även om han anser det var en överdriven reaktion konstaterar han att "regler är till för att hållas" och tillägger att han tycker det är ett "kanonställe" för folk som vill förändra sina liv. A säger sig vara orolig för framtiden, han saknar lägenhet och bor för tillfället hemma hos sin mamma. Han söker arbete men säger att han har en del kontakter från sin praktik så arbete borde han kunna få. A berättar att han antagligen kommer att byta socialsekreterare och gå över till vuxenheten och fortsätter:

Det är alltid lite oroligt, man vet inte vad man får. Men det som stör mig är att nu är jag liksom inte intressant längre. Det är precis som att ja, nu har du inga problem längre och då behöver du ingen hjälp, nu får du klara dig själv.

A säger också att det ekonomiska biståndet kommer oregelbundet vilket gör att det blir svårt att planera.

"B"

Intervjuerna med B görs på den behandlingsinstitution, där han vistas på rekommendation av sin socialsekreterare någon han uttrycker ett stort förtroende för. Vid båda intervjuerna är han tveksam till att fortsätta behandlingen, trots han tycker det är ett "bra ställe", och vet inte heller vad han vill med sitt liv. Mellan intervjuerna har han varit utskriven på grund av droger men B framhåller att i och med han är äldre "funkar behandlingen bättre". B berättar att när han var yngre hade han mycket kontakt med socialtjänsten. Han konstaterar att han levt hela sitt liv med kriminalitet, alkohol och droger och alla som han känner håller också på, både anhöriga och andra. B säger sig ha varit med om mycket ont i sitt liv vilket lärt honom att inte lita på någon bland vare sig vänner, släkt eller myndigheter och han fortsätter:

Jag har bott på gatan sedan jag var 16, och precis som i andra delar av världen finns det gatubarn här, förutom här säljer vi inte oss utan här går vi och rånar någon tant och där sniffar dom lim, men här tar vi piller /.../Jag har levt med dom negativa som lever i en mörk värld där det är mycket ondska, alla har varit med om mycket dåliga saker.

Han menar att i hans fall hade kriminaliteten kommit först, det var något spännande och gav ett rus i sig, ett rus som han sedan spädde på med att berusa sig med vad som fanns tillgängligt. I början var det alkohol, hasch eller tabletter och sedan andra droger som heroin, amfetamin och kokain. B säger att han gjorde allt för att bedöva sig samtidigt som han drömde om “*det stora klippet*” och för att nå dit måste han ta droger för att kunna utföra det som krävdes. “*Genom drogerna blev man aggressiv och kunde fixa pengar*”, säger han och beskriver hur han genom att hålla på med brott och droger fick makt och “*blev någon*”. Det blev något som man vande sig vid och tyckte var kul, man blev kall som en isbit. Men, säger han, till slut kommer sanningen fram och det går inte att bedöva alla sina känslor utan man måste dö för att komma bort från det eller sluta med allt.

B framhåller att han har gjort flera försök att sluta men hela tiden fallit tillbaka, mycket på grund av att han inte tycker sig höra hemma i det vanliga samhället och “*när man ska sluta så kommer allting som en chock*”. Det är också så att man efter ett tag längtar tillbaka till det livet menar han. B har tidigare varit på en långvarig institutionsvistelse där det var mycket disciplin och straff, skötte man sig fick man belöning och skötte man sig dåligt blev man bestraffad. Problemet var emellertid, säger B, att när han kom därifrån återvände han till samma miljö som tidigare. Han poängterar att det är slöseri med pengar att först finansiera en dyr behandling och sedan inte få något att komma tillbaka till. En stor brist anser han vara att det är svårt att få tillgång till lägenheter.

B tillägger att han träffat flera socialsekreterare i sitt liv som “*mer utgår från papper och egna planeringar kring vad de tror är bäst utan att lyssna på vad personen säger som har problem*”. Han framhåller vikten av att socialtjänsten måste gripa in tidigt i ungas liv och fortsätter:

Det viktigaste är nog trygghet och bra personal som kan prata och ge problembarn en möjlighet att tömma sig kring hur det är att vara barn för annars så blir det en vana, ja, att man tänker, ja, jag har inget problem, utan det är så här livet och världen går till... så det är nog rätt viktigt, och jag tror att det skulle vara bra också.

B berättar att han flera gånger försökt få kontakt med socialtjänsten men inte fått något förtroende för de människor han mött utan tvärtom känt att de har dömt honom. Då en av hans släktingar tidigare haft kontakt med en socialsekreterare som var "bra" bestämde sig B att söka upp henne. Han hade också träffat henne tidigare men då låtit henne förstå att det inte var någon idé att hon "*höll på*", han skulle ändå fortsätta att knarka. Vid det tillfället hade hon inte tagit avstånd från honom utan istället uppmanat honom att kontakta henne när han var redo. B säger att han känner förtroende för sin socialsekreterare eftersom hon förklarar tydligt, informerar honom om vad hon tänker göra och frågar honom vad han vill. "*Då blir det att man lyssnar på henne och om hon säger att behandling är det bästa så blir det så*", berättar han och fortsätter med att beskriva hur hon skickade honom till behandlingshemmet för att han skulle ta itu med sina drogproblem.

B kallar sin socialsekreterare vid förnamn, precis som sin handläggare vid Möjligheternas Hus⁶ som han också verkar mycket förtjust i. B gör en skillnad mellan sin socialsekreterare och socialtjänsten och säger att "*hon gör så gott hon kan men sedan är det upp till andra*". Dock framhåller han att han har fått mycket hjälp som han varit glad för. Det han saknar är bristerna i sin gymnasieutbildning, vilket innebär att han nu måste läsa in ämnena under sin behandlingstid. B menar att vara på behandlingsinstitution innebär att leva i en trygg miljö vilket är nödvändigt för att kunna sluta med droger men säger han att han känner sig fortfarande väldigt osäker på hur han ska klara det. I denna osäkerhet spelar socialsekreteraren en viktig roll säger B och fortsätter med att säga "*hon påminner mig om hur jag var när jag kom hit*" och då förstår jag att jag måste kämpa vidare.

Socialsekreterarna om ärendet

Båda socialsekreterarna har arbetat länge inom socialtjänsten och är väl förtrogna med socialtjänsten och med andra verksamheter i Helsingborg. Satsningen på OHPeL och REA-konferenser är något som de tycker både är positivt och spännande. Det som de särskilt framhåller är intervjuerna med klienterna och deras anhöriga och möjligheterna i en grupp med blandade deltagare under en längre tid diskutera och ventilerar ärendet. Den ene av socialsekreterarna är mer van vid arbetsmodellen medan för den andra är det en ny bekantskap.

⁶ Möjligheternas Hus är en kommunal enhet där försörjningsstöd enligt Socialtjänstlagen handläggs.

I sin fleråriga kontakt med A beskriver socialsekreteraren att hon, ”*som alltid*”, arbetar med att skapa en bra och förtroendefull relation till ungdomen och försöka bli en förebild för dem. Hon tror på det personliga engagemanget, uthållighet och kontinuitet. ”*Klienterna ska kunna lita på det som jag gör*”, säger socialsekreteraren. Hon strävar efter att tillsammans med den unge skapa konkreta mål att arbeta efter och tillägger ”*man behöver inte alltid rota i det gamla*”. Det är viktigare att utgå från nuet och titta framåt. Socialsekreteraren berättar att när A aktualiserades för socialtjänsten var det ”*mycket kaotiskt runt honom*” och fortsätter att då var A inne i ett aktivt missbruk och var mycket svår att få kontakt med. Under A:s institutionsvistelser växte det ändå fram ett förtroende, menar socialsekreteraren och det berodde till stor del på att socialsekreteraren kom på besök och ”*var kvar*” i ärendet. Hon säger:

A har varit placerad på ett antal ställen och han har inte alltid varit med på det utan blivit tvångsplacerad. Han var ju ganska skeptisk i början mot oss men när han har sett att varje gång han har kommit till ett nytt ställe har det funkat och det var något som jag gjort av välvilja. Till slut har han ändå tyckt att detta har varit bra.

När det gäller fortsättningen menar socialsekreteraren att det var av vikt att A klarade sin skolgång och att man nu långsamt ska slussa ut A, från den ungdomsinstitution i Helsingborg där han är inskriven efter sin senaste ”externa” institutionsvistelse, till eget boende. Socialsekreteraren framhåller också vikten av att ha haft ett nära samarbete med skolan och att hon i sitt arbete har tillgång till resurser på hemmaplan såsom bland annat den institution där A är placerad. Hon fortsätter med att beskriva att om inte dessa resurser funnits skulle han vara tvungen att göra fler ”externa” och därmed kostsammare institutionsplaceringar.

Socialsekreteraren för B berättar att hon valde att aktualisera ärendet till en REA-konferens för att illustrera villkoren för arbetet vid vuxenheten. Hon säger att: ”*det var allt annat än spikrakt*” och att där fanns betydande samordningsproblem mellan socialtjänsten och sjukvården. Socialsekreteraren beskriver hur hon efter drygt ett års intensivt arbete, med att dels försöka få honom att komma till socialkontoret och dels etablera en bra relation till honom, hade lyckats motiverat honom till att försöka sluta med sitt drogande och söka in på avgiftningsenhet. När han äntligen samtyckt var det lång kö dit och samtidigt höll B:s situation drastiskt på att förvärras. En ytterligare komplikation, betonar hon, var att det var oklart om B kunde få plats på avgiftningsenheten, eftersom han själv med hjälp av hennes samtal minskat sitt drogande och ”bara”

använde hasch och tabletter. Socialsekreteraren tillägger att det dessutom fanns en stor osäkerhet om B skulle kunna klara av den långa period av inlåsning som det krävdes för en tablettavgiftning. Hon konstaterar lakoniskt att om B hade gått in hade hon varit tvungen att ”*ta av den redan fulltecknade arbetstiden*” för att göra täta besök så han skulle orka stanna kvar tiden ut. Under perioden fram till att konferensen ägde rum hände det dock saker i B:s liv som gjorde att han ”*tände av själv*” och valde att direkt gå in på en behandlingsinstitution.

De två socialsekreterarna berättar att de hade tyckt det varit mycket intressant att få ha sitt ärende uppe i en REA konferens. Konferenserna hade varit väldigt lärorika och gett upphov till nya tankar, men samtidigt menar de att det inte var så mycket nytt som kom fram i ärendet. Båda framhåller att det som varit extra betydelsefullt är att få reda på vad klienterna hade tyckt om deras arbete. De konstaterar att konferenserna har stärkt dem i de tankar de redan hade om sitt arbete och i hur de bemöter och relaterar till sina klienter. En av dem säger:

Jag har inte blivit en bättre socialsekreterare genom OHPeL, men det har blivit tydligare för mig vilka styrkor och svagheter jag har. Jag har förstått att vissa saker som jag gjort medvetet ska jag fortsätta göra och vissa saker som jag rent intuitivt har gjort har också varit bra och det är något som jag kan göra medvetet någon annan gång.

När det gäller dessa två ärenden säger de båda att konferenserna inte har förändrat deras agerande eller arbetssätt, möjligen, tillägger en av dem, har hon blivit mer varse om hur viktigt det är att i sitt förhållningssätt gentemot klienten skapar tillit. Men samtidigt konstaterar hon det brukar jag ju alltid försöka göra.

REA-konferenserna

Den första konferensen runt A samlade drygt ett tiotal deltagare, samtliga var från socialförvaltningen, ett par arbetsledare, socialsekreteraren och behandlaren från den institution A vid det tillfället bodde på. Förutom behandlaren hade alla de andra varit med vid tidigare konferenser. Konferensen inleddes rutinmässigt genom att ordföranden kort gav en beskrivning av ordningen och efter att sekreteraren presenterat ärendet sade ordföranden att det hade varit en kritisk fas i ärendet i och med att klienten, från att ha vistas under drygt ett år på institutioner i andra delar av Sverige, hade flyttat hem till en Helsingborgsinstitution. Därefter följde en genomgång som täckte in olika områden i A:s liv. Det handlade bland annat om skolan, hälsan, fritiden och relationer till andra. Genom samta-

let växte det successivt fram en bild av ett ”lyckat ärende”, där A hade förändrats på ett önskvärt sätt något som konfirmerades när den intervju som gjorts med A läses upp.

I intervjun, som återgavs av den intervjuande socialsekreteraren, hade A sagt att allt har blivit mycket bättre och han beskrev sig också vara nöjd med sin socialsekreterare. Det enda som han var kritisk mot var det språkbruk som användes och att han ibland hade svårt att förstå vad som menades. A hade också kommenterat att det var problem med ekonomin. Efter denna presentation tog behandlaren vid och berättade att A har gjort enorma framsteg och mognat, han hade blivit trygg på institutionen, skolan fungerade och han klarade av att ha ett socialt umgänge och har tagit klar ställning mot droger.

Orsakerna till det positiva resultatet beskrevs vara att det funnits en kontinuitet i ärendet, att det funnits en samstämmighet bland samtliga inblandade och att man har varit noggrann med informationen vid överflyttningarna mellan de olika institutionerna. De generaliserade erfarenheterna konstaterades vara att det var viktigt att informera nya aktörer i ärendet och att man måste koppla in både skolan och Möjligheternas hus i arbetet.

Den andra konferensen samlade något färre deltagare, sju stycken. Denna gång var det ingen arbetsledare med, vilket beskrevs bero på ett samtidigt arbetsledarmöte, däremot kom rektorn vid den skola där A studerade. I likhet med förra konferensen, kom det fram en bild av att allt gått hade gått jättebra och A:s positiva förändring stabiliserats. A var i praktik och skötte sig både på skolan och på institutionen. Vårdplanen gick igenom, där man denna gång också hade lagt till vad som behövdes göras och vem som var ansvarig. Konferensen handlade till stora delar om skolsituationen.

Av intervjuerna framkom att A fortfarande var nöjd och tyckte han lärt sig mycket. Han hade sagt att det enda bekymmersamma var ekonomin. Både behandlaren och rektorn beskrev att A genomgått en ”*mycket positiv utveckling*”. Han klarade skolan och hade tagit avstånd från allt med droger och våld.

Efter intervjuerna utbröt en diskussion om när det var dags för A att flytta från institutionen nu när han hade blivit så mycket bättre. Någon undrade hur länge socialtjänsten ska behöva vara med när allt går bra, och menade att det fanns andra som hade ett större behov av platsen särskilt nu när det finns ett sparbeting. Diskussionen slutade med att man enades om att det var upp till arbetsledarna att bestämma om A skulle flytta eller inte, men att det bästa vore om han fick bo kvar så länge han gick i skolan. Någon kommenterade att vi har ju blivit hans föräldrar i

och med att han varit omhändertagen enligt LVU och vi kan ju inte slänga ut honom innan han är mogen. Orsakerna till det positiva resultatet för A angavs vara ett det fanns ett bra samarbete mellan alla inblandade, skolan hade gjort sin del och att man kunnat fånga A:s egen kraft.

I den första konferensen angående B deltog ett tiotal personer. Samtliga var från socialförvaltningen och det var flera arbetsledare, handläggare och någon observatör som skulle få en inblick i metoden. Ordföranden inledde med att säga att detta var den första konferensen som avhandlade ett ärende från vuxenheten. I enlighet med konferensupplägget gav sekreteraren en bakgrundsbeskrivning innan socialsekreteraren tog vid och ”drog ärendet” och berättade om B, hans problembild och att han länge varit av och till aktuell inom socialtjänsten. Ärendet framstod som komplext och att man inte var säker på vad B själv ville och kunde. Efter en längre tids kontakt hade han hastigt bestämt sig för och påbörjat en institutionsbehandling.

Den socialsekreterare som hade intervjuat B berättade att B varit väldigt nöjd med sin socialsekreterare som varit den första som lyssnat på honom. Han hade berättat att han inte orkade leva sitt gamla liv mer utan ville ha en förändring men visste inte hur. Det samtal som sedan fördes handlade om socialsekreterarens förhållningssätt, att det var en bra timing mellan de olika insatserna och det som hände i B:s liv, där bland annat samarbetet mellan Möjligheternas hus och vuxenheten lyftes fram. Orsakerna till resultatet beskrevs därutöver också vara en lyckad matchning till rätt behandlingsshem, att arbetsledningen hade varit villig att stötta förslaget om extern institutionsplacering trots kostnaden och att det fanns en inbyggd kontinuitet inom vuxenheten.

På den andra konferensen närvarade ett femtontal personer, förutom flera arbetsledare och den handläggande socialsekreteraren var också ekonomisocialsekreteraren från Möjligheternas hus med. Konferensen inledes genom att den handläggande socialsekreteraren redogjorde för vad som hade hänt sedan senast och efter hennes beskrivning fyllde ekonomihandläggaren i med några korta kommentarer innan sekreteraren på tavlan visade upp en vårdplan i ärendet, med rubriker som hälsa, missbruk/kriminalitet, boende, färdigheter/sysselsättning.

Till konferensen hade både B, hans mamma och kontaktpersonen på behandlingsshemmet intervjuats. I intervjun med B framkom att han hade förändrats och börjat lita på människor och kände stöd från sin socialsekreterare och ekonomihandläggare. B:s mamma hade i sin intervju beskrivit hur hon aldrig tidigare fått hjälp från socialtjänsten, det var först när B hade träffat den nuvarande socialsekreteraren som mamman upplevde sig ha stöd. Intervjun med kontaktpersonen handlade om att B var

en person med en speciell historia och att han behövde mycket stöd för att man skulle få syn på ”den riktige B” och bryta genom hans kriminella identitet. Efter intervjuerna påbörjas en diskussion som berör hans tidigare kontakter med Barn och Ungdom, hur behandlingen ter sig och hur B har förändrat sig. Fram tonar en bild av att B nu, till skillnad från förr, vill förändra sig och att han fått förtroende för och tillit till sin socialsekreterare, vars förhållningssätt angavs ha blivit avgörande för B:s utveckling. Som orsakerna till resultatet nämndes, förutom socialsekreteraren, också den betydelse kontaktpersonen på behandlingsinstitutionen hade. Därutöver framkom vikten av att matcha och ”tajma” utslussningen från behandlingsinstitutionen och att socialtjänsten måste bli bättre på förebyggande arbete för att kunna fånga upp unga i riskzoner tidigt.

Likheter i berättelserna och konferenserna

I klienternas och socialsekreterarnas beskrivningar och diskussionerna vid konferenserna finns några gemensamma teman. Dessa teman som återkommer både hos klient, socialsekreterare och/eller konferenserna kan förstås som att det finns en överensstämmelse mellan klient och socialtjänst åtminstone vad gäller det specifika temat. Följande teman har utkristalliserats: fasen efter institutionsbehandling, behovet av hjälp, språket, individualisering och de externa faktorernas betydelse. Dessa presenteras nedan.

Den kritiska fasen efter institutionsbehandling

Ett tydligt tema som återkommer hos klientintervjuerna och i någon av konferenserna är det tomrum som uppstår i samband med att klienten skrivs ut från en behandlingsinstitution. B går till och med så långt att han menar att om det inte finns en adekvat eftervård är själva behandlingen bortkastade pengar. I A:s fall sammanföll en av konferenserna vid tillfället när han hade flyttat ut från en extern institution till en kommunal institution i Helsingborg och där man på konferensen förde en omfattande diskussion kring hur A hade klarat denna som man sade ”kritiska” period.

Behovet av hjälp och socialtjänstens betydelse

Både A och B har haft långvariga kontakter med socialtjänsten och särskilt A betonar den betydelse som den haft i hans liv. Han menar att socialtjänsten antagit funktionen av en fadersfigur som håller honom i örten och hjälper honom när han har det svårt. Både A och B menar att insatserna bör sättas in i så tidig ålder som möjligt, samtidigt som de säger att nu först när de blivit äldre kan de ta till sig behandlingen de får. Att soci-

altjänsten har ett särskilt ansvar för de personer som blivit klienter i unga år och som är i behov av omfattande insatser uppmärksammades också på konferenserna, men mest som en enstaka kommentar utan en närmare diskussion. Vad betyder det att socialtjänsten tar på sig ett stort och omfattande ansvar för människor? Hur kan man hantera det beroende och den utsatthet som uppstår i och med klienten saknar andra alternativ?

Språket som används inom socialtjänsten

Detta tema härrör enbart från ärendet A och kom upp på en av konferenserna tack vare den intervju som en socialsekreterare hade gjort inom ramen för OHPeL. I intervjun hade A beskrivit hur svårt han hade att förstå några av de ord som användes och att han ibland, efter träffarna med sin socialsekreterare, hade varit tvungen att slå upp dem. Här är alltså ett exempel på att klientens ord ges ett utrymme och möjligheter att påverka. På konferensen tog emellertid ingen upp frågan om vilket språk som används inom socialtjänsten, den maktposition och överläge ett visst språk kan medföra för den som inte är van vid detta. Istället lämnades detta ämne under kommentarer om att klienten var väldigt ambitiös och att alla yrkesgrupper har sina egna ”svåra ord”.

Individualisering, en klient möter en bra socialsekreterare

I båda klientintervjuerna och konferenserna görs en skillnad mellan socialsekreteraren och socialtjänsten som organisation eller myndighet. A och B framhåller hur de känner förtroende för sin socialsekreterare. Det är en person som är ”bra” och som ”gör så gott hon kan” trots de rådande omständigheterna bland annat i form av brist på lägenheter eller avgiftningsplatser. Också på konferenserna fokuseras individen. Genom intervjuerna med klienten lyfts socialsekreterarens insats fram, som bedöms och graderas efter en skala och under konferensen är det huvudsakliga fokus på klienten, det är hans beteende och förändring som är i centrum.

Externa faktorerers betydelse

I samtliga intervjuer och konferenser framgår att det är många faktorer som antas ha en verkan och betydelse för resultatet. Flera av dessa är faktorer som ligger utanför socialsekreterarnas och socialtjänstens arbete. Det handlar om klientens ålder och händelser i klienternas liv som har avgörande vikt för skeenden såsom personliga förhållanden, hur klienten klarar skolgången eller den externa behandlingen. I både klientintervjuerna och konferenserna kommer det upp vikten av att ha utbildning. B konstaterar att ett stort problem för honom är att han inte har någon gymnasieutbildning utan måste läsa in den och på konferenserna åter-

kommer man till skolans betydelse och bjuder också mycket aktivt in skolpersonalen. En annan viktig del är "behandlingen" dvs. det som händer på behandlingsinstitutionen och som socialtjänsten är beroende av för att nå ett "lyckat resultat". A beskriver hur han genom att interagera med personalen på de behandlingsinstitutioner han vårdats vid erhållit kunskaper som gett honom möjligheter att kunna sluta med droger och känna sig normal.

Skillnader mellan berättelser och konferenserna

Även om det utifrån klient- och socialsekreterarintervjuerna samt observationsanteckningarna framkom några gemensamma teman är ändå ett övervägande intryck att det finns stora skillnader däremellan. Den största skillnaden består av att en stor mängd material inte förs vidare utan stannar kvar antingen hos klienten, hos socialsekreterarna eller vid konferenserna. Det reser frågan om i vilken grad OHPeL kan förstås som ett sammanhängande system eller om det inte snarare är frågan om tre separata system nämligen klient-, handläggare- och konferenssystemet med sina respektive rationaliteter. Begreppet system är ett arbetsbegrepp främst valt för att understryka att det rör sig om rörliga helheter bestående av olika karakteristiska komponenter som kan ha olika betydelse och styrka men som tillsammans bildar ett system som i sin tur samverkar med andra. Begreppet system är att föredra framför "nivå" som implicerar en över- respektive underordning. Vad är karakteristiskt för de olika systemen?

Klientsystemet

Behovet av hjälp är en viktig del och som A ger explicit uttryck för då han framhåller att de som kommit "*av vägen*" behöver hjälp. För både A och B har hjälpen varit omfattande, den har bestått av långvariga institutionsvistelser och socialtjänsten har kommit att spela en betydelsefull roll i deras liv allt från att ge försörjning och möjligheter till någon form av boende till hjälp mot droger, kriminalitet och bristfälliga hemförhållanden. De olika beståndsdelarna i den hjälp man fått, eller med en socialtjänstterminologi "insats", är utifrån deras beskrivningar inte lätta att urskilja utan flyter ihop eller beskrivs i form av ett "LVU" eller "institution" och något som man tyckte eller inte tyckte om.

Ur klienternas beskrivningar är det inte bara svårt att urskilja insatsen utan också att en och samma insats, exempelvis LVU, kan få olika betydelse vid olika tillfällen i klientens liv. A uttrycker detta tydligt genom att beskriva hur han från början var mycket negativ till att bli omhändertagen via ett LVU, men senare i sitt liv hade han kommit att betrakta detta

som något positivt. En händelse som från början hade en positiv värdeladdning i A:s liv var att "klara sig själv" vilket något senare kom att få en mer negativ innebörd av att inte känna sig lika intressant längre.

Karakteristiskt för klientsystemet är också att det aktuella och konkreta behovet av hjälp inte är konstant utan är beroende av externa faktorer utanför klientens kontakt med socialtjänsten men som har en påverkan för denna. B:s socialsekreterare beskriver tydligt hur "något" hände i B:s liv som innebar att han helt plötsligt blev mer intresserad av behandling än tidigare. Det innebar att hon inte bara var tvungen att ändra sin arbetsstrategi utan också att den ursprungliga anledningen till hennes aktualisering av B till OHPeL försvann (den bestod bland annat av att hon ville tydliggöra bristen på avgiftningsplatser).

Att man som klient är beroende av socialtjänsten för att få det man vill ha framskymtar i intervjuerna med A och B. Båda säger att de har gått med på de förslag de fått från sin socialsekreterare för att i slutändan kunna få det som de själva vill, något som i A:s fall medfört att han beskriver sin livssituation ha blivit bättre. De ger uttryck för ett beroende till socialtjänsten som innebär att ett mer eller mindre temporärt åsidosättande av de egna önskemålen allt för att få någon form av hjälp men med en förhoppning om att få det man vill senare. Det som erbjuds upplevs inte alltid som mest adekvat.

Ur klientintervjuerna framkommer det också ett missnöje med den hjälp som man har fått. I B:s fall var missnöjet till och med så omfattande att han sökte sig sin egen socialsekreterare, någon som han blivit rekommenderad av andra personer i sin bekantskapskrets. Han menar att den tidigare hjälpen inte varit tillräcklig utan fallerat i och med att han inte fått något boende efter avslutad institutionsplacering utan återvänt till sin "gamla miljö".

Både A och B ger uttryck för en stundtals stark känsla av att vara udda och befinna sig utanför samhället. Det är något som de känt sedan länge och ett problem som de inte riktar mot socialtjänsten, istället formulerar de sitt behov av socialtjänsten som behovet av bostad och försörjning. Frågan blir slutligen hur och vem ska definiera det egentliga problemet?

Socialsekreteraresystemet

Utifrån materialet framkommer att som socialsekreterare möter man människor i svåra och kaotiska livssituationer där komplicerade faktorer på såväl individuell som strukturell nivå samspelar med varandra. Det kan röra sig om bostadslöshet, fattigdom, svårigheter i skolan och med relationer till andra, missbruk av droger och kriminalitet. Ur denna komplexitet ska man skala fram en lämplig insats som bedöms vara till

hjälp för klienten. I sitt arbete med att söka hjälpa klienterna framhåller de båda socialsekreterarna vikten av att utgå från "här och nu", försöka skapa tillit och visa att man finns kvar i ärendet. A:s socialsekreterare betonar den egna rollen som förebild, någon som visar för klienten hur man kan agera medan B:s socialsekreterare framhåller vikten av lyssna av klienten och att inte gå för fort fram samtidigt som man måste visa på möjligheter till förändring.

För att åstadkomma förändring behövs tillgång till en rad olika resurser, något som båda socialsekreterarna poängterar. Gäller problemet missbruk behövs avgiftningsplatser och behandlingsmöjligheter dit vilka socialsekreterarna kan motivera klienterna. På detta sätt skapas en bild av att någon annan ska göra det, vilket också innebär att det verksamma inslaget för klientens förändring inte hänförs till socialsekreterarens arbete utan istället till behandlingsinstitutionens. Rollen som "fixare" uppmärksammas också av både A och B som var för sig beskriver hur deras respektive socialsekreterare arbetar för att "fixa" exempelvis behandling, bostad (logi) eller försörjning.

I materialet finns också en rad exempel på faktorer som påverkar det direkta arbetet med klienter. En faktor utgörs av de ekonomiska ramarna och som särskilt socialsekreterarna på vuxenenheten verkar tänka på. Det sparbeting som socialförvaltningen ålagts får konsekvenser där olika klienters behov vägs mot varandra och frågor om ifall många ska få lite eller om några få ska få mycket diskuteras. Av materialet att döma verkar också som att vuxenenheten och ungdomsenheten arbetar under något olika villkor och att man som socialsekreterare därmed är präglad av den egna enhetens organisering av arbetet.

I arbetet som socialsekreterare är man inte bara beroende av den egna organisationen utan även av andra. Beroendet kan ta sig olika uttryck. A:s socialsekreterare framhåller vikten av att det finns öppenvårdsenheter som hon kan använda sig av i arbetet. Men man måste också ha förtroende och tillit till dessa verksamheter något som B:s socialsekreterare påpekar. I hennes beskrivning framkommer hur både den faktiska bristen på avgiftningsenheter och de villkor och regler som kännetecknar avgiftningsverksamheten får direkta konsekvenser för hennes arbete. Om B hade kommit in på avgiftningen hade han varit tvungen att underkasta sig de villkor som var gällande där, vilket innebar en lång vistelse, många restriktioner, inlåsning, lite stimulans och få möjligheter till att komma ut. I syfte att få B att stanna kvar funderade socialsekreteraren över vilka möjligheter hon hade att omdisponera sina arbetsuppgifter så att hennes arbetstid också skulle kunna rymma täta besök på avgiftningsenheten. På detta sätt kan man säga att socialsekreteraren i syfte att göra ett som hon

ansåg gott arbete ställdes inför ett val, antingen att kompensera en annan organisations arbetssätt med egen arbetsinsats eller lägga sin arbetstid på att söka lyfta fram dessa brister och diskutera dem med organisationen ifråga. Ytterligare ett annat alternativ kunde vara att omprioritera arbetet, lägga ett större ansvar på B och nedprioritera kravet på avgiftning.

En annan betydelsefull samarbetspartner är skolan och hur en klients skolgång utformas kan få betydande konsekvenser för socialtjänstens agerande. Det märks tydligt i A:s fall där han genom att skolan utformade en för honom lämplig studiegång kunde gå kvar, få kontakter med arbetslivet genom sin praktik och gå ut med ett fullständigt gymnasiebetyg vilket ger honom andra förutsättningar i livet. Som socialsekreterare och socialtjänst är man alltså beroende av att få och upprätthålla goda samarbetskanaler med skolpersonal och frågan är om det inte kan finnas en risk för att en strävan efter att upprätthålla dessa relationer kan komma i förgrunden framför arbetet med den enskilda klienten.

Svårigheterna i arbetet som socialsekreterare nämns också av både A och B. De menar att socialsekreteraren ofta befinner sig i en situation där hon blir lurad, och de ger exempel på hur de i sin bekantskapskrets kommit i kontakt med personer som lurat socialtjänsten på pengar eller andra förmåner. En av dem menar också att som socialsekreterare behöver man lite uppmuntran då det för det stora flertalet "inte går så bra", därför säger han sig vara mån om sin socialsekreterare och planerar hålla kvar kontakten genom att skicka julkort för att på så sätt ge lite hopp i ett tufft och ansträngande arbete.

Konferenssystemet

De fyra konferenserna är olika både avseende form, process och innehåll. En olikhet består av det skiftande antalet och sammansättningen av deltagarna. I de konferenser som ligger till grund för denna text har den minsta konferensen utgjorts av sju deltagare medan den med flest samlat ett femtontal. Detta innebär skillnader i talutrymme för de olika deltagarna.

På någon konferens har det varit särskilt inbjudna observatörer med från socialtjänsten för att få erfarenhet och vetskap om metoden. På tre av konferenserna är deltagarna enbart anställda inom socialtjänsten medan i en konferens är även skolpersonal närvarande. Vid konferenserna med observatörer och externa parter närvarande blev det tydligt att man var mån om dessa, vilket var särskilt framträdande när skolpersonalen var närvarande. Vid denna konferens uppmärksammades skolans roll kraftigt vilket visar att sammansättningen av deltagarna får och har en betydelse för vilka teman som avhandlas på konferenserna.

Vad som blir tydligt under konferenserna är hur de olika deltagarna genom att delge varandra sina intryck tillsammans skapar en bild av klienten och ärendet. Bilden som växer fram konstrueras av de personer som deltar i konferensen och är avhängig av dessa. I konstruktionsprocessen utgår man till en del från intervjuerna men lika mycket från de direkta kontakterna personer runt bordet har haft med klienten i fråga, den samlade erfarenhet andra har haft från liknande ärenden och allmänna och spontana reflektioner som väckts under diskussionen. På detta sätt sker ett pendlande mellan delen och helheten, där delen utgörs av en viss utsaga, oftast om klienten, som tolkas i ljuset av en helhet bestående en redan etablerad tankeram. De utsagor som inte passar in i denna tankeram får ingen bärkraftighet och kan inte göra sig gällande. Ett exempel är konferensen om B där hans tidigare kontakter med socialtjänsten inte utforskades och diskuterades vidare, vilket kunde ha varit lämpligt eftersom han uttryckte ett tydligt missnöje. Istället tolkades hans tidigare agerande inom en tankeram som handlade om att han i sin ungdom inte var motiverad utan det var något han hade blivit senare i sitt liv, hur framgick inte.

I konferenssystemet går det också att spåra en omvänd process där enskilda faktorer lyfts fram ur den komplexa och oftast motsägelsefyllda helheten. Dessa faktorer blir till "paketbegrepp" som används för att beskriva komplicerade skeenden och antas ha en särskild betydelse för hur ärendet gestaltar sig. I de här studerade ärendena används paketbegreppen kontinuitet, timing och matchning. Samtliga dessa begrepp ansågs som centrala och avgörande för det positiva resultatet och som konferensdeltagarna i varierande grad var snabba att tillämpa. Vid en av konferenserna utspann sig ganska fort en diskussion mellan två av deltagarna med anledning av att termen kontinuitet nämndes i klientintervjun. Båda två konstaterade hur viktigt det var med kontinuiteten och hänvisade med enfase till att även klienten nämnde detta. Dock fick diskussionen ett abrupt slut i och med att den socialsekreterare som intervjuat klienten sade att *"det var ju jag som ställde frågan och förde det på tal"*.

Andra former av paketbegrepp är begreppet "insats", där en och samma insats, exempelvis extern behandlingsinstitution, kan vara svåra att jämföra. Det kan dels röra sig om olika behandlingsinstitutioner och dels om att klienterna använder sig av dessa på olika vis, något som både A och B påtalar när det sägs att i och med de blivit äldre verkar behandlingen på ett annat vis än då de var yngre. Andra insatser som motivationssamtal och tillsättande av kontaktperson rymmer också en hel flora av varierande komponenter. Att göra vårdplaner är ytterligare ett annat sätt att paketera socialtjänstens och socialsekreterarens agerande i syfte att

skapa en överblick och tydlighet, men till priset av att nyanserna och därmed djupet riskerar att försvinna. De förändringar som äger rum i ärendena blir därmed omöjliga att förstå utan antar istället närmast mystiska former något som till en del gäller för både A och B.

I ett av ärendena kommer man fram till att socialsekreteraren har lyckats etablera ett förtroende och skapa tillit något som man menar är en konsekvens av att socialsekreteraren har handlat rätt i ärendet. Men vad detta handlande innehåller utvecklas aldrig utan diskussionen stannar vid ett konstaterande. Socialsekreteraren blir på detta vis en symbol med en inneboende förmåga vad gäller konsten att handla rätt istället för en aktör i en process som både kan utforskas och förstås på flera olika vis.

De här studerade konferenserna fokuserar i hög grad individuella faktorer och främst klientens situation, beteende och förändring. Socialsekreteraren får dock också en uppmärksamhet som i dessa konferenser bestod av ett omnämnande från klientintervjun om att vederbörande var ”bra” och där hon/han också fick ett högt betyg på en tiogradig skala. Det reser frågan om i vilken grad socialsekreteraren blir bedömd för sina personliga egenskaper eller om det handlar om den insats eller tjänst som vederbörande tillhandahåller klienten.

Diskussion

I de här studerade ärendena är det klienterna, deras agerande och förändring, som tydligt är i fokus på konferenserna samtidigt som socialsekreteraren i mångt och mycket ses som en person separat från socialtjänsten. Vad betyder denna individualisering och frikoppling från det sammanhang och de organisatoriska förhållanden under vilka klienten och socialsekreteraren interagerar i?

Det vi får veta är att klienterna beskriver sina socialsekreterare som bra, de går att lita på och gör så gott de kan och på konferenserna avstannar diskussionen med ett konstaterande om att socialsekreteraren har handlat rätt. Men närmare än så kommer vi inte när det gäller själva insatsen utan istället är det klientens förändring som beskrivs och utvärderas. Vi vet inte i vilken grad klientens förändring kan relateras till den enskilde socialsekreteraren, dennes person eller arbetssätt, eller till socialtjänsten i allmänhet.

Dessa ärenden har varit aktuella under ett flertal år och med omfattande och långvariga insatser från socialtjänstens sida. I likhet med de andra av konferensärendena är de pågående ärenden vilket innebär att de lärdomar som dras på konferenserna hela tiden måste omprövas eftersom den faktor som man tycker ha en verkan mycket väl kan framstå som av mindre betydelse eller till och med oväsentlig när en tid har förflutit. Är

det egentligen möjligt att hitta vändpunkter i ett pågående ärende? Det är ju först efter en tid som man kan veta om en särskild händelse verkligen har blivit en vändpunkt eller inte.

Vad som också framkommer är att i dessa två ärenden går det inte att finna en klar och entydig linje, där "fakta" från klienten och socialsekreteraren plockas upp och analyseras på konferenserna för att transformeras till en generell kunskap om de effekter socialtjänstens insatser har för klienten. Visserligen finns det några likheter mellan klienternas, socialsekreterarnas och konferenserna vad gäller teman, men även om samma tema avhandlas får det olika innebörder och betydelser beroende på om det nämns av klienten eller på konferensen. Ta exempelvis ärende A, där både klienten och konferensdeltagarna diskuterar språket och terminologin som används inom socialtjänsten. Klienten för att han tycker språket är svårt att förstå medan på konferensen nämns det genom att man konstaterar att det finns olikheter i språkbruk.

Istället för att betrakta OHPeL som ett system för bearbetning och analys av information bör det rimligen förstås som tre olika system med olika rationaliteter och karakteristika. Socialsekreterarna menar att för deras del kommer det inte fram någon ny kunskap som de kan använda direkt i sitt arbete utan de får mer en bekräftelse på det som de redan gör och detta företrädesvis genom klientintervjuerna. Där får de höra vad klienterna tycker om dem. Men i vilken utsträckning är denna bekräftelse ett utslag för kunskap?

Konferenserna kan beskrivas som en överbyggnad, där antalet och sammansättningen av deltagarna har en stor betydelse för diskussionerna. De olika deltagarna får och tar sig olika utrymme, några har en större påverkan än andra, om en viktig samarbetspartner är med ges denna ett utrymme osv. Konferenssystemet innehåller alltså en mängd interaktioner och processer oberoende av det ärende som diskuteras. Frågan är i vilken grad diskussionerna speglar ärendet eller om konferensen och ärendet "används" för andra ändamål exempelvis att konfirmera det som man redan vet? Det torde lätt bli en rundgång av bekräftelser vilket får till följd av att redan existerande tankar och ställningstaganden förstärks ytterligare.

En utomstående faktor är emellertid klienternas och deras anhörigas röster som gör sig gällande på konferenserna genom intervjuerna. Även om dessa i hög grad bör förstås i ljuset av de särskilda förhållanden som det innebär att vara klient och beroende av socialtjänsten kommer det fram information om vad som har en verkan för dem i deras liv.

I nästa kapitel skall vi utvidga klientperspektivet genom att utifrån en större grupp klienter se vad som förväntas av socialtjänsten generellt och hur man som klient resonerar om socialtjänsten.

3. Klienterna om socialtjänsten

De två klienterna i förra kapitlet gav en bild av socialtjänsten som innehåller både positiva och negativa komponenter. Det gemensamma var bland annat de svårigheter de hade med att beskriva både det ”egentliga” problemet och den hjälp som de faktiskt fick. De hade desto lättare att redogöra för vad de behövde för hjälp. Vidare framkom att ett missnöje både med hjälpen ifråga och deras beroende av socialtjänsten. Det framkom också att behovet av hjälp inte var konstant utan varierade från tid till annan. Värderingen av hjälpen eller insatsen skiftade också över tid.

I detta kapitel ska vi fortsätta genom att utgå från klienternas perspektiv och presentera resten av intervjuade klienterna och deras beskrivningar av sina erfarenheter av socialtjänsten. Avsikten är tvåfaldigt, dels att lyfta fram hur en grupp klienter resonerar om hur det är att vara klient, vad socialtjänsten bör göra och vad som har en verkan när det gäller att sluta med ett missbruk och dels med utgångspunkt från dessa intervjuer föra ett resonemang kring klientmedverkan. Vi har i så stor utsträckning som möjligt utgått från de intervjuades egna ord vilket inneburit att kapitlet är rikt på direkta citat.

Tillvägagångssätt

Tillsammans med utvecklaren vid vuxenheten valde vi två olika vägar för att komma i kontakt med klienter. Sammanlagt har vi haft kontakt och talat med tio klienter, sju män och tre kvinnor. Av dessa har vi intervjuat åtta varav två stycken via telefon. Här följer en närmare redogörelse av de två olika tillvägagångssätten.

Det första kontaktsättet bestod av att utvecklaren utgick från ärendestatistiken på vuxenheten och valde ut tio nyligen inskrivna klienterna i tjugårsåldern som tidigare hade haft kontakt med ungdomsenheten. Dessa tio tillfrågades brevledes av utvecklaren om de hade något emot att socialtjänsten lämnade deras namn vidare till två forskare i syfte att göra en intervju om socialtjänsten. Brevet var utformat så att om klienterna inte ville bli kontaktade av oss skulle de inom loppet av två veckor antingen skicka in det medsända svarskuvertet eller höra av sig muntligen och meddela att de inte var intresserade. Inget sådant brev kom in vilket innebar att vi forskare skrev ett nytt brev och berättade kort om undersökningen och att en av oss skulle ringa upp dem för att bestämma intervjuetid.

Av tio klienter lyckades vi få kontakt med sju stycken. Fem av dessa ställde upp för en intervju. En bad om att få frågorna hemskickade och lämnade sedan skriftligen sina svar och en beskrev hur han hade fått bre-

vet men inte hunnit ringa upp i tid och meddela att han inte var intresserad. Han sade dock att kontakten med socialtjänsten i stort sett hade fungerat bra men menade att ett stort problem var det täta bytet av socialsekreterare. Han berättade att under de nio år han haft kontakt med socialtjänsten hade han bytt socialsekreterare fem – sex gånger, vilket hade gjort så han fick börja om hela tiden.

De fem intervjuer som genomfördes varierade från en halv timme till drygt en timme. Två intervjuer ägde rum på ett café, en på ett lärarrum på Campus, en på en institution och en via telefon. Till en av intervjuerna medföljde även en kamrat, som också hade erfarenhet av socialtjänsten och då detta innebar fler klientröster kom till tals beslöt intervjuaren att även låta honom medverka. Det innebar att totalt intervjuades sex personer om socialtjänsten. Fem av dessa var män och en kvinna. Intervjuerna genomfördes med hjälp av en tematiserad intervjuguide och spelades in på band.

Förutom dessa individuella intervjuer ville vi också pröva en annan kontaktväg och göra en fokusgrupp med klienter i tjugoårsåldern, aktuella vid vuxenheten. I denna var avsikten att få fram mer allmänna åsikter om socialtjänsten. Genom utvecklarerna gick det fram ett meddelande till socialsekreterarna att de skulle ta fram vars två klienter utifrån kriteriet om att personen ifråga skulle ha många åsikter och lätt för att uttrycka dessa. Från socialsekreterarna fick vi nio namn till vilka vi skickade ut en inbjudan.

Till fokusgruppen, där båda forskarna deltog, kom två personer, en man och en kvinna, och med dessa förde vi under två timmar ett stundtals mycket intensivt samtal om deras åsikter om socialtjänsten. Sammankomsten ägde rum under kvällstid i en av socialtjänstens lokaler. Till grund för fokusgruppen låg en löst strukturerad guide över samtalsämnen och diskussionerna spelades in på band.

Både intervjuerna och den lilla fokusgruppen inleddes med att vi berättade om att socialtjänsten stod inför införandet av en ny arbetsmodell och inför denna ville man veta vad klienterna ansåg om verksamheten. Vi markerade också att vi inte tillhörde socialtjänsten utan var utomstående forskare och att det insamlade materialet skulle avidentifieras så att ingen förutom vi skulle kunna se vem som hade sagt vad. Vi påpekade dock det lilla urvalet och att det hade skett genom socialtjänsten vilket torde innebära en risk för igenkänning. Detta förklarade samtliga intervjuade sig vara införstådda med och sade att det inte gjorde något.

Samtliga intervjuer transkriberades av oss själva till texter och som en grund för analysen ligger ovanstående frågeställningar och ett försök att se likheter och skillnader mellan intervjuerna. Det insamlade materialet

har analyserats på liknande vis. Vi har inte gjort någon skillnad mellan de individuella intervjuerna och fokusgruppen utan läst dessa på samma vis på jakt efter teman. Det samtal som ägde rum i fokusgruppen bedömde vi innehållsmässigt inte skilja sig från intervjuerna och med hänsyn till att det bara var två deltagare torde inte heller dynamiken, som ju är det karakteristiska för en fokusgrupp, i någon större utsträckning skilja sig från de individuella intervjuerna (där det för övrigt i en av dem också fanns två deltagare).

Även om vi forskare klart markerat vårt fristående från socialtjänsten har samtliga respondenter både valts ut och inledningsvis också tillfrågats via anställda inom socialtjänsten om sin medverkan. Detta torde ha betydelse men vi vet inte på vilket sätt. En spekulation är att de personer som är mest negativa till socialtjänsten inte kommer med i denna form av undersökningar och att de som deltar är påverkade av det faktum att de i någon grad står i ett beroendeförhållande till socialtjänsten. Vi menar dock att det viktiga var att överhuvudtaget få fram konkreta beskrivningar av socialtjänsten, beskrivningar som kan ligga till grund för ett fortsatt arbete med att söka involvera brukare i bedömningar av socialtjänsten.

Samtliga intervjuade hade varit aktuella hos socialtjänsten under minst två år, flertalet ännu längre och en under praktiskt taget hela sitt liv. Förutom en hade de varit på en eller flera institutionsvistelser, främst på ungdomsinstitutioner, ett par hade ett omfattande användande av droger och alkohol. Av de tre som deltagit i behandling mot sitt missbruk har samtliga varit på Minnesotainstitutioner och ytterligare två har, förutom andra institutionsvistelser, också deltagit i en Minnesotainspirerad öppenvårdsbehandling.

Att vara klient inom socialtjänsten

Respondenterna var i nuläget i stort sett positiva till socialtjänsten i allmänhet, de påpekade dock att det var något som hade förändrats över tid i takt med att de blivit äldre och i vissa fall också att de hade slutat med sitt narkotikamissbruk. De menade att socialtjänsten hade en viktig funktion och det fanns ett stort behov av hjälp särskilt till barn och ungdomar som hade det svårt. Några av dem framhöll att i jämförelse med andra av deras kamrater hade de haft tur och fått den hjälp och behandling som de behövt. En som hade erfarenheter av socialtjänsten i andra kommuner framhöll Helsingborg och menade att här satsade man på missbruksbehandling vilket inte de andra gjort i lika hög grad. Den som var mest kritisk menade att socialtjänsten hade förstört hans liv men trots detta sade han att han tyckte sig ha fått hjälp i dagsläget. Här nedan följer en

tematiserad redovisning av vad som framkommit under våra samtal med klienterna.

Den egna viljans betydelse

Samtliga intervjuade menade att det centrala när det gäller att komma över ett missbruk är att man själv vill. En av dem sade att:

Den egna viljan är A och O. Det är det enda som fungerar, det står jag fast vid 100 %. Har du ingen vilja så går det inte... men jag tror att de flesta har en vilja någonstans innerst inne. Sedan så måste man ha kraften också.

Han underströk att även om man vill måste man få förutsättningar och här har socialtjänsten en funktion genom att bevilja medel till behandlingshemsvistelse. Flera av dem sade också att man behöver flera behandlingshemsvistelser eftersom den första gången man var på behandling var mer ett sätt att prova på och lära känna institutionen.

Två av de intervjuade hade också varit flera gånger på samma institution och beskrev hur den andra gången haft en helt annan effekt på dem. En av dem fortsatte med att berätta att trots han varit tvångsomhändertagen både den första och den andra gången hade hans vilja sakta men säkert vuxit sig starkare. Han sade:

I början var det bara kul med droger, och det kvittade om jag var på ett LVU eller inte, jag drogade mig i alla fall, men till slut höll jag ett tag... Sen var det kört igen och de tog mig på ett nytt LVU något halvt år, senare... men då kände jag att viljan någon stans fanns där. Då var jag 19 och då kände jag att det bara var tråkigt, det var bara konsekvenser, det var inte bara skoj.

För dessa klienter verkade det som om att det i huvudsak handlade om individuella processer, som har att göra med att man blir äldre och mognar eller om en inre strid mellan motsatta viljor, där omgivningen och socialtjänsten inte kan göra annat än att ge praktiskt stöd och heja på i individens egen kamp. En av de intervjuade berättade:

Under mitt missbruk, så har jag åkt dit på narkotikabrott, jag har gått i skolan, jag har gått på pisseprov i skolan och jag har haft kontakt med socialen, folk har sagt till mig det och folk har sagt till mig det och jag har inte tagit åt mig något... utan jag har haft kul och sedan så blev det likasom, ja, man måste nå en personlig botten innan man fattar att man måste göra något åt det... jag tror inte att någon annan kan hjälpa en att

förstå att man måste ha hjälp, för mina föräldrar har tjatat på mig om behandling och jag har sagt aldrig i livet... skolan har tjatat, ja, socialen har tjatat, alla har tjatat.... Och det är ingen som har kunnat få mig att ändra mig.

Han fortsätter med att berätta att det som gjorde att han slutligen bestämde sig för att försöka sluta med drogerna var att han blev psykotisk och valde att gå in i en behandling. Väl där bestämde han sig för att stanna kvar till varje pris, allt för att undvika risken för att börja använda narkotika och riskera ännu en psykos. I denna process hade ingen annan någon betydelse menade han.

En annan av de intervjuade uttryckte sig något annorlunda och menade att den egna vilja kan stärkas genom ett möte med en engagerad personal, som bryr sig och visar att de verkligen vill hjälpa. Han menade att det är viktigt att socialtjänsten har kompetenta anställda som kan hjälpa klienterna men tillägger att den viktigaste delen i en förändringsprocess gör man själv. Han sade:

Min socialsekreterare har ju inte någon större del i det, det är väl mer så att hon har hjälpt till och drivit på hela grejen och stöttat mig på vägen... men det är på behandlingen... och det är ju jag som gör mitt jobb själv... och den hjälpen jag får där. Hon har inte varit med i något terapeutiskt syfte utan att hon har hjälpt mig att ordna platsen och drivit på hela grejen.

Av intervjuerna blir det tydligt att en viktig förväntan på socialtjänsten är att den ska tillhandahålla praktiska och materiella medel för behandling. Några av intervjupersonerna framhöll att även om han inte hade tyckt det varit positivt när han var yngre hade det ändå haft en verkan att hans socialsekreterare varit så enträgen. Men han var noga med att påpeka att ”jobbet” hade han gjort själv. Han sade:

Jag tror inte att socialen kan göra mycket mer än vad som de redan gör, jag tror faktiskt inte det för... man kan aldrig tvinga sig på en människa att sluta. Den människan måste först inse det själv, även om socialen håller på och stressar honom eller stör honom i sitt missbruk som då socialen gör, de stör i missbruket och det är det enda som socialen kan göra.

Osäkerhet, misstro och väntan

De intervjuade beskriver att socialtjänsten är en svårförstådd organisation. En av dem gjorde liknelse med filmen ”Matrix” och sade att den är

omöjlig att förstå sig på. Man vet aldrig vad som kommer hända, men man vet att något kommer hända. Flera av dem beskrev hur de upplevt en tröstlös väntan på att utredningen ska bli klar. En sade:

Det är mycket det här med procedur, med papper och det skall godkännas. Där kan det vara segt ibland. Jag har ju sett hos andra att socialsekreteraren har sagt vi skall ta upp det på tisdag i vårt möte och så dröjer det, det kommer annat emellan på mötena och det tar lång tid. En socialsekreterare hon håller ju i pengarna, och det är ofta inte den socialsekreteraren som man har som håller i pengarna, för det hade varit mycket, mycket enklare. De tar ibland väldigt lång tid på sig och det kan vara väldigt ... en månad, två månader, tre månader, det är väldigt lång tid.

Att det tar lång tid konstaterade någon av de intervjuade var extra bekymmersamt när man till exempel hade återfallit i att ta droger eller börjat dricka. Då var det viktigt att det gick snabbt för annars riskerade man att återfallet renderade stora och irreparabla konsekvenser. Han fortsatte med att beskriva hur stor risken var att man förlorade tid och kunde tappa bort sin familj. Även andra kommenterade vikten av det snabba handlande och en sade: ”*man måste ha tålamod om man skall ha kontakt med soc och det kan man inte ha när man är i det läget att man behöver kontakt med dem*”.

En av de intervjuade var väldigt negativ till socialtjänsten och menade att han inte hade fått den hjälp han behövt. Han lyfte också fram sin upplevelse av att socialtjänsten ville bli av med honom och därför ”*satt*” honom på en institution där han varit under flera års tid och bara fått besök åtta gånger av de olika socialsekreterarna. Han menade att om det nu var så att socialtjänsten inte hade tid att besöka honom kunde de åtminstone lyssna på vad institutionspersonalen har att säga och bevilja hjälp till åtminstone en kontaktperson så att han kunde få stöd i samband med att han ska lämna institutionen. Han sade:

Om avsikten har varit att hjälpa mig borde de ha gjort något. Jag har varit vilse i hela livet, jag behöver hjälp för att klara mig, och så finns inte den hjälpen. Personalen som är här vet, varför lyssnar de (läs socialtjänsten) inte? De håller mig bara inlåst här.

De som hade haft kontakt med både ungdoms- och vuxenheten framhöll att allt tog mycket längre tid på den senare. De kommenterade också att de tyckte det var onödigt att socialsekreteraren på vuxenheten gjorde en ny utredning. ”*Varför inte använda den gamla och bygga på?*” frågade sig en av de intervjuade.

Intervjupersonerna uttryckte att de särskilt när de var yngre hade känt en stor misstro och rädsla inför socialtjänsten. De menade sig vara i händerna på socialtjänsten och det var svårt att veta vad som skulle hända. En av dem konstaterade att *”ingen planering har gått som den skulle”* och en annan sade:

Jag var jätterädd för de människorna, fast inte så rädd som när jag var yngre, det har ändrats men man har fortfarande inget förtroende för dem. Man vågar inte byta socialsekreterare för då kan det bli så att hon känner att man går bakom ryggen och då blir hon sur och kan bli arg för det.

Att inte kunna överblicka vad som kommer att hända och få en förklaring till vad som hänt beskrev någon av de intervjuade som väldigt *”jobbigt”* och han gick så långt som att säga att han hatade socialtjänsten för allt han varit med om. Han fortsatte:

Jag känner mig som ett experiment, ja, vi skickar honom dit och så ser vi hur han mår där, nej det blev inte bra så vi skickar honom dit så ser vi hur det går för honom där, eller så skickar vi honom dit. De har haft koll på mitt liv sådär uppifrån, så man känt sig som en sådan liten ödla i ett terrarium... som någon tittar på.

Nu menade han att han lugnat ner sig och försöker att inte visa sitt missstro för socialtjänsten utan istället *”spela med”*. Han beskrev att det inte lönade sig att visa ilska och sade: *”det hjälper ju inte att skrika till den personen, för då lyssnar de ju inte men nu kan jag snacka med dem trots mitt hat”*. Av intervjuerna framkom att denna man hade haft mycket dåliga erfarenheter av socialtjänsten i sin barndom, han hade blivit familjehemsplacerad, blivit misshandlad där och fått flytta ett flertal gånger. Han sade: *”Det de har fördärvat, det går aldrig någonsin att reparera igen. Det är helt omöjligt, de har sabbat en del av mitt liv som jag aldrig kommer att få tillbaka igen.”*

Om att få hjälp

Samtliga av de intervjuade sade att det bästa hade varit om man hade klarat sig själv utan myndigheternas inblandning. Särskilt bekymmersamt hade de tyckt det varit i de tidigare tonåren då hade de i stor utsträckning velat klara sig själva. Den av de intervjuade som var mest positiv till socialtjänsten sade:

För mig personligen så har jag aldrig haft några problem med socialen. Jag har alltid liksom fått den hjälp jag har behövt. Det är ju det också att

när man är ärlig med sina problem så kan man också få den hjälp man behöver och sen liksom också, säga till om det är någonting som är fel. De verkligen lyssnar på en och utgår från det man säger och lyssnar på vad man skall kunna tänka sig kunna ha för typ av behandling eller för av hjälp.

Personen ifråga menade att om han var ärlig engagerar sig socialsekreteraren och ville hjälpa till att finna en passande lösning. Han konstaterade att man måste själv ta första steget och släppa in socialsekreteraren. Men han påtalade vikten av att också lyssna på socialsekreteraren och sade:

Man måste möta dem på halva vägen liksom. Man kan ju inte bara tro att, jag är narkoman och jag mår inte bra, jag vill ha en behandling. Man måste liksom se vad de har att erbjuda, sen liksom mötas på halva vägen och berätta ärligt om hur det är. Det är hela tiden att man själv måste vilja, och måste vara ärlig, för är man inte 100 procent ärlig, så går det inte.

De andra hade inte en lika positiv bild utan framhöll vikten av att presentera sitt problem på "rätt sätt" så att det passade. En av dem sade sig själv ha sökt hjälp men inte känt sig riktigt ha fått gehör tack vare att problemet inte riktigt passade in. Detta ändrades i och med den nya socialsekreteraren som han hade mycket förtroende för. En annan berättade: "sedan skall man vara positiv till det man får för om man argumenterar och tjafsar och tjatar blir det till slut så man inte får någonting." Ytterligare en annan beskrev hur han använde sig av den manipulativa förmåga som han lärt sig i livet med missbruk. Han sade:

Man skall använda sig av, nu låter detta väldigt fult, men jag använder mig av min manipulativa förmåga. Jag kan vara grymt manipulativ, det är också någonting jag har lärt mig av missbruket. Och det handlar om att se till så man får ett litet grepp om dem och sedan kan man då vara ärlig med hur det verkligen ser ut.

En annan av dem sade något liknande och framhöll hur bra han hade varit att "lindra dem runt sitt finger" och sade:

Om man exempelvis får tre månader fastän man vill ha sex så ska man ta de månaderna och under de tre månaderna bevisa att man verkligen vill. Då tackar socialtjänsten och säger ofta, om man ber om det efter de tre månaderna, kan jag få lite förlängning, ja OK, då börjar de, på det sättet kan man snacka. Man skall inte direkt säga jag vill ha ett halvår. Även

om man kanske har det i huvudet när man sitter och diskuterar. Men får man tre månader, så sedan är de ofta resonabla. Om man har bemött dem på rätt sätt.

I kontakterna med socialtjänsten måste man alltså tänka på vad man säger, även om man är ärlig, men det innebär att man inte heller kan säga allt utan måste hålla in med vissa saker för att inte drabbas på ett negativt vis. En intervjuad sade:

Och även om jag tycker och tänker och vad jag känner för dem (socialtjänsten, vår kommentar) så behöver jag inte berätta för dem. Det har de ju inte med att göra, det är ju min värdering på socialen. Socialen tycker jag så och så... och så har jag lagt upp det, så jag är ju vänlig, jag är lika vänlig som jag är här...

Även om flertalet av de intervjuade var negativa till tvångsvård menade ett par av dem att de inte hade klarat sig om de inte blivit tvångsomhändertagna. En sade: ”Utan soc hade jag inte kunnat vara här idag för soc har satsat på mig trots allt och det är jag tacksam” Han fortsatte att hävda att:

Soc har liksom testat på allt på mig, jag har haft LVU, jag har haft LSU⁷, jag har haft kontaktperson, jag har haft stödsamtal och jag har haft terapi, liksom jag har haft allt. Men det fanns ingenting som hjälpte och soc får en inte att fatta. Det måste man slå in i sig själv.

Trots att flera av dem framhöll den egna viljan beskrev de sig vara mycket tacksamma för att socialtjänsten hade hjälpt dem till behandling. De menade att utan den hjälp som de erhållit hade de troligen inte levt idag. Ett par sade också att anledningen till att de ställde upp på dessa intervjuer var att de på något sätt ville ge tillbaka för allt de hade fått.

Vilken hjälp bör socialtjänsten erbjuda?

I diskussionerna om vilken hjälp socialtjänsten bör erbjuda framhöll flertalet vikten av att satsa på barnen eftersom då är det möjligt att göra någonting vilket ansågs vara svårare när barnet blivit ungdom. En respondent sade: ”Ungdomarna är ju redan sabbade, det enda sättet man kan hjälpa är att hjälpa barnen från scratch”. Tidiga stödjande insatser ansågs ge bäst resultat och flera påpekade att socialtjänsten skulle ingripa tidigt utan att för den skull överila sig och göra något förhastat. En av de inter-

⁷ Vård enligt lagen (1998:603) om verkställighet av sluten ungdomsvård. Sluten ungdomsvård är en straffrättslig påföljd och regleras i Brottsbalken.

vjuade sade: ”att man måste få ungdomen till att inse att drogerna är skadliga, för då först kan man få dem att sluta”

Andra insatser som betonades var hjälp till behandling, antingen på institution eller i öppenvård. Ett par underströk också eftervårdens betydelse och att allt inte löstes med behandling utan det krävdes också lägenheter, sysselsättning och stöd långt efteråt. ”Det räcker inte med att bara bli drogfri det viktigaste börjar efteråt”, sade en av dem. En annan berättade:

Sen är det ju också väldigt viktigt att det finns någon planering, alltså framöver och inte bara behandlingen och sen liksom, sen skall man klara sig själv, utan att det finns någon hjälp vidare. Jag går ju fortfarande, fastän jag har varit drogfri i nästan två år nu, och pratar med min socialsekreterare. Bara för att jag vill ha det stödet, och det får jag ju så länge jag behöver och det är ofta där liksom det kan bli fel.

Även andra beskrev hur bra det var med olika former av eftervårdsalternativ som Anonyma Narkomaner och Livtaget, en Minnesotainspirerad öppenvårdsverksamhet i Helsingborg. De menade att man därigenom får något att falla tillbaka på och möjligheter att bygga upp en ny gemenskap. En av dem framhöll också behovet av konkret och praktisk hjälp:

Det handlar om hur man går till väga, och hur man gör, när man ska fixa något. Jag kan fixa med att söka jobb och lägenhet, men gå till posten och hämta ut saker och papper det kan jag inte, gå till bank, kan jag inte göra. Så fort jag har ett papper i näven så kan jag inte.

Överhuvudtaget var flertalet av de intervjuade väldigt angelägna om att på olika sätt söka komma till rätta med vad de ansåg vara deras problem. Några av dem menade också att socialtjänsten ibland var lite för generös eller ”gjorde folk till krymplingar” som en intervjuperson sa. De berättade att bland sina bekanta var det flera som skyllde på socialtjänsten istället för att ta ett eget ansvar. En av dem sade:

Det finns ju folk som strular, som själv att glömmar, bara som en sådan enkel sak som att man får pengar till sitt uppehälle. Folk som glömmar lämna in till det och så blir det Djävla socialen det är deras fel, jag får inga pengar och de gör ingenting för mig, de hjälper inte mig eller de skiter i mig och jag är bara en narkoman. Det är ju många som inte gör någonting åt det själv, utan tror att de bara kan sitta där hemma och så skall socialen göra allting.

Från fiende till vän

Utifrån intervjuerna framkom det tydligt att flertalet hade en helt annan bild av socialtjänsten i dag än när de var yngre. Flera påpekade hur entydigt negativt de då hade uppfattat socialtjänsten och berättade hur de hade gått i samtal, som varit till ingen nytta då de enbart ville vara ifred. De framhöll också att de lärt sig att inte tycka om socialtjänsten utan enbart se den som något negativt. En beskrev:

Socialtjänsten har varit min fiende, och jag skulle aldrig vilja ha något med myndigheterna att göra. Men nu när jag vet var jag har mig själv så är det OK, nu är jag till och med intresserad av att syssla med det själv. Så det har ju vänt 180 grader, kan man ju säga.

Han var inte ensam utan även ett par andra beskrev hur de i takt med att de lärde känna sina socialsekreterare alltmer kom att ändra sin bild av socialtjänsten. En av respondenterna konstaterade:

Jo, jag har väl en bra bild nu, men ibland har man ju inte det. För mig var det ju så, jag ville inte sluta med droger när jag fick kontakt med soc, men min mamma orkade inte ha mig hemma, det gick ju bara inte, det var omöjligt. Då tyckte jag att soc bara ställde till djävulskap men sen när jag väl lärde känna socialen, då ändrades ju bilden och desto mer drogerna gick ur, desto mer jag började återgå till, alltså normalt tänkande där jag kunde se det positiva med socialtjänsten och annat i samhället.

Hos flera av de intervjuade blev det tydligt att de från början varit mycket negativa till socialtjänsten, men i takt med att de själva tyckte sig ha blivit "bättre" desto positivare inställning fick de. Det innebar att de i nuläget såg helt annorlunda på de insatser socialtjänsten gjorde när de var yngre. Flera föreslog också att socialtjänsten skulle bli mer uppsökande och mer offensiv, samtidigt som de menade att det troligen inte hade hjälpt dem om de varit unga eftersom då ville de inte sluta med narkotikan. Några kommenterade dessa motstridigheter själva och menade att när man höll på med att försöka sluta med droger så växlade man kraftigt mellan olika motstridiga känslor. En av dem sade:

Ja, jag vet ibland när socialtjänsten kom och hälsade på mig på behandlingen, ibland kunde jag sitta där rakt upp och ned och säga fy vad jag tycker att det här är skit alltså. Vilket hemskt ställe ni har skickat mig på, sedan så dagen efter kunde jag vakna upp och tänka men fy vad jag är nöjd att jag är här, så kunde jag ringa upp och säga du jag tar tillbaka det.

En annan beskrev liknande episoder och menade att i takt med att man lämnat det akuta stadiet och "allt fallit på plats" då brukade man inte bli lika irriterad på sin socialsekreterare längre utan då hade man mer förståelse och överseende med att det inte var så lätt att vara socialsekreterare alla gånger.

Socialsekreteraren är viktig

Även om flertalet framhöll att socialsekreterarens viktigaste uppgift var att förmedla behandling påpekade samtliga betydelsen av att ha en "bra socialsekreterare". Från intervjuerna framkom att om det var en bra socialsekreterare blev vederbörande omnämnd med sitt förnamn och i andra fall var det "soc" eller "socialen".

Kriteriet på vad som ansågs vara en bra socialsekreterare varierade något, men flera kommenterade vikten av engagemang, att socialsekreteraren kunde leva sig in i hur andra människor tycker och tänker och att socialsekreteraren måste "pusha" på sina klienter. En av intervjupersonerna sade: *"dom måste verkligen vilja hjälpa. Man måste verkligen vilja gott för annars är det ingen mening."* Ett par stycken konstaterade att det måste vara svårt att vara socialsekreterare just för att man försöker hjälpa människor till en bättre situation i livet utan att för den sakens skull det finns möjligheter till det. Här framhöll de särskilt bristen på medel vilket de ansåg försvåra socialsekreterarens arbetsmöjligheter.

Andra viktiga egenskaper hos socialsekreteraren är att hon/han ska vara lätt att prata med, vara förstående och kunna litas på. Uthållighet ansågs också som en bra egenskap. Det beskrevs också vara en fördel om hon/han inte enbart utgick från pappren utan från människan. En av de intervjuade sade:

Hon har räddat mig i många, många situationer då jag har mått jättedåligt. Det som är så bra är att jag kan ringa till henne minsta lilla jag mår dåligt eller känner någonting, att det är någonting som inte stämmer, så ringer jag till henne, så antingen svarar hon eller så ringer hon upp mig direkt och pratar och hjälper mig och stöttar mig liksom i allt jag gör. Och det är precis så som jag tycker att det skall fungera, så som det funkar för mig, för jag är väldigt, väldigt tacksam över att jag har den hjälpen och hade jag inte haft det, alltså så, så vet jag inte om jag hade klarat mig så här långt.

Personen ifråga tillade att: *"Jag känner att jag har ett värde för henne, och det är en människa som verkligen vill hjälpa mig."* Andra kommenterade att socialsekreteraren måste kunna "se det lilla" och avsåg att det är de

små stegen som verkligen kan förändra en annan människa. Man menade även att det var bra att ha samma socialsekreterare för därigenom lär de känna sina klienter och verkligen kan se hur den enskilda klienten mår.

Utifrån dessa intervjuer verkade det inte ha någon större betydelse vilken enhet man tillhör, det viktiga är att man har en bra socialsekreterare. Men några av dem beskrev att ändå att det finns skillnader mellan ungdoms- respektive vuxenenheten. Den tydligaste skillnaden bestod av att på vuxenenheten gavs man ett större ansvar och fick själv klara av att söka arbete och annat. På ungdomsenheten däremot fick man mer hjälp, men i gengäld sade flera att de kände sig mer ”jagade” och menade på att hjälpen de hade fått inte riktigt hade passat.

Sammanfattande punkter

Vad har en verkan för att kunna sluta med missbruk?

- Att man får tag i den egna viljan till att sluta
- Negativa erfarenheter relaterade till droger
- Kontakt med en engagerad och kompetent personal som bryr sig, vill hjälpa och är enträgen
- Snabb hjälp vid återfall, för att förhindra förlora allt man byggt upp

Vad är de negativa erfarenheterna med att vara klient inom socialtjänsten?

- Att man inte förstår organisationen
- Osäkerhet om vad som kommer att hända, planeringarna hålls inte
- Väntan på beslut, allt tar tid
- Formella procedurer
- Man måste ha tålamod
- Man får inte den hjälp man behöver
- Att vara beroende och rädd för vad som ska hända
- Att socialtjänsten förstör mer än att den hjälper
- Att man måste spela med för att få det man vill ha

Vad är de positiva erfarenheterna med att vara klient inom socialtjänsten?

- Om man är ärlig får man hjälp

- Det finns ”bra” socialsekreterare som skapar en personlig kontakt, visar empati och inlevelseförmåga, är engagerade och uthålliga trots svåra arbetsmöjligheter.
- Att man har fått hjälp till behandling

Vad bör socialtjänsten göra?

- Skapa förutsättningar för att klienten ska kunna ta itu med sina problem
- Bevilja bistånd till behandling, både en och flera gånger
- Ge praktiskt och materiellt stöd
- Ge hopp och stöd till individens egen förändringsprocess
- Inte släppa taget utan ”störa i missbruket”
- Ingripa tidigt
- Hålla kvar kontakten efter behandling

Klientmedverkan i socialtjänstens arbete

Samtliga av de intervjuade kommenterade att de hade tyckt det varit positivt att bli intervjuade. På frågan om hur de tyckte att socialtjänsten skulle göra för att få reda på vad klienterna tyckte svarade de snabbt: ”Fråga dem”. Flertalet av dem sade sig också vara villiga att medverka i framtida utvärderingar och utvecklingsprojekt rörande socialtjänstens arbete. De poängterade dock att det var viktigt att deras medverkan skulle ha en reell betydelse och påverkan. En av dem sade: ”Man ska inte bara sitta och snacka allmänt”. En annan kom med ett konkret förslag och sade:

Det är ju en fördel om man kan få det på papper, så man kan ta ställning till olika förslag. Då kan vi läsa igenom det, till exempel om vi säger att socialen sätter upp fem olika förslag, så kan vi ju kanske få dessa på ett papper och tänka över det och komma hit och diskutera det. Du kanske tycker punkt 2 var åt helvete och jag tycker att punkt 5 är åt helvete. Men då vill jag ju givetvis att socialen skall ta del av det som jag framför.

Det blir tydligt att några av de intervjuade menade att de utifrån den egna situationen kunde ge mer allmänna råd kring hur socialtjänsten skulle utforma sin verksamhet. Vi vill emellertid utifrån intervjuerna lyfta fram en rad problematiska aspekter när det gäller klientmedverkan. En första aspekt utgår från den position man befinner sig i som klient inom socialtjänsten. Flera av de intervjuade beskrev hur de helst av allt ville klara sig själva och var åtminstone inledningsvis starkt kritiska till social-

tjänstens agerande. De ville alltså ha så lite kontakt som möjligt med socialtjänsten. I vilken utsträckning blir dessa klienter respekterade och garanterade minsta möjliga kontaktnivå om de ingår i OHPeL? För vems skull görs intervjuerna och vad får klienterna utifrån deras eget vardagsliv ut av dessa?

En annan aspekt handlar om det beroende som några av klienterna beskrev sig vara i gentemot socialtjänsten och som torde ha en effekt på hur klienterna väljer att förhålla sig till intervjuer och de ståndpunkter som de för fram i intervjuerna. Framstår frågan om ett deltagande i en intervju som ett fritt val i ordets sanna bemärkelse eller finns det en undertext om en förväntan om eller till och med en skyldighet att klienten bör ställa upp?

En tredje aspekt berör den tacksamhet som de intervjuade klienterna ger uttryck för och vilken betydelse den får. Av intervjuerna blir det tydligt att flera av klienterna menar sig ha blivit hjälpta och någon säger till och med att om han inte fått hjälp hade han troligen inte levt idag. Det vittnar om en stor utsatthet vilken troligen påverkar synen på den hjälp och de insatser som erhållits, där det torde vara svårt att kritisera och reflektera kring vad som gjorts.

En fjärde aspekt är hur man ska förstå det glapp som finns i klienternas utsagor om att socialtjänsten å ena sidan bör ingripa tidigt i barn och ungdomars liv för att stoppa en kriminell karriär medan de å andra sidan säger att socialtjänstens tidiga ingripanden i deras eget liv var något de upplevde som helt meningslösa. Klienterna föreslår alltså att socialtjänsten ska göra något som de själva i deras dåvarande situation inte tyckte hade någon som helst nytta. Hur går detta ihop?

En ytterligare aspekt handlar om hur man kan förstå den betydelse som klienterna tillmäter socialsekreteraren, där en ”bra” socialsekreterare omnämns vid namn och till vilken de etablerar ett personligt förhållningssätt. I vilken utsträckning kan detta relaterande förstås som ett utslag för en unik personlig relation eller är det avhängigt organisatoriska förhållanden?

En sista aspekt härrör från det faktum att flera av intervjuade hävdade att det var först när de själva ville sluta som socialtjänstens åtgärder och insatser hade någon effekt. Betyder det att socialtjänsten inte har någon påverkan alls eller att det socialtjänsten gör inte syns, i varje fall inte med klienternas ögon. Om det senare alternativet anses gälla bör man rimligen fråga sig hur de då överhuvudtaget ska kunna uttala sig och vad som är meningen med deras deltagande. Även om man inte kan dra några vittgående slutsatser utifrån dessa få intervjuer torde man ändå kunna konstatera att klientmedverkan i dess fulla betydelse inte är alldeles

oproblematiskt. Det gäller dels de faktiska människorna och deras liv och dels hur man som organisation ska förstå och tolka deras berättelser.

4. Socialsekreterare om sitt arbete och OHPeL

I detta kapitel är fokus på socialsekreterarna och hur de beskriver sitt arbete och sina förväntningar på och erfarenheter av OHPeL. Från det inledande kapitlet om de två ärendena har vi redan kunnat identifiera några komponenter karakteristiska för arbetet. Det handlar om att man som socialsekreterare ofta möter människor i kaotiska livssituationer vilkas behov och önskemål ska sammanjämkas med både den egna organisationens och andra organisationers ofta bristfälliga resurser. Det konkreta arbetet är svårt att beskriva och rubriceras ofta som att ”fixa” och utförs under tidspress med ett ständigt omprioriterande av arbetsuppgifterna.

Det framgick också att båda socialsekreterarna var positivt inställda till OHPeL och till REA-konferenserna, som de tyckte var intressanta och givande. De hade emellertid svårt att se några uppenbara och direkta konsekvenser i arbetet med klienterna.

I arbetet med OHPeL skiljde sig de två enheterna sig åt vad gällde implementering av modellen på handläggarnivå. På ungdomsenheten planerades OHPeL att ingå i den ordinarie verksamheten och i princip skulle samtliga socialsekreterare beröras av OHPeL. På vuxenenheten valde man en annan utformning och gjorde en mindre organisationsförändring. Den bestod i att tre socialsekreterartjänster omvandlades till att arbeta företrädesvis med unga vuxna mellan 20-25 och där OHPeL skulle vara en del. De tre tjänsterna skulle utlysas internt. Under vintern 2003-2004 utannonserades tjänsterna och tre socialsekreterare anmälde sitt intresse.

Beskrivning av tillvägagångssättet

Urvalet av intervjupersoner gjordes på två vis. Den ena gruppen bestod av de tre socialsekreterarna på vuxenenheten som valde att söka de utannonserade tjänsterna. Intervjuerna handlade om deras motiv till att söka tjänsterna och förväntningar på OHPeL och genomfördes vid den tidpunkt de sökte tjänsterna. Den andra gruppen utgjordes av de socialsekreterare, både vid ungdoms- och vuxenenheten, som var handläggare i några av de första ärendena som var aktuella i OHPeL. Avsikten med intervjuerna var att få en bild av deras arbete, tankar och förväntningar inför OHPeL. Båda formerna av intervjuer genomfördes med hjälp av en tematiserad intervjuguide. Totalt har nio intervjuer gjorts, i vissa intervjuer var det flera intervjupersoner och tre socialsekreterare har intervjuats två gånger eftersom de personerna har haft flera klienter aktuella i OHPeL. Sammantaget har nio socialsekreterare intervjuats. Några skulle ha en erfarenhet av modellen tidigare medan för andra skulle den vara

något nytt. Intervjuernas längd var cirka 45 minuter. I texten kommer som tidigare påpekats samtliga socialsekreterare att omnämnas som hon, detta för att försvåra identifiering med hänsyn till det lilla urvalet.

Att arbeta som socialsekreterare

På frågan vad man gör som socialsekreterare svarade en av dem: *"Det beror ju på"* och utifrån intervjuerna tonade det fram en bild av ett komplext arbete som handlade om att anpassa och jämka samman klienternas behov och önskemål med möjligheter som den egna organisationen och även andra tillhandahåller.

Socialsekreterarna framhöll arbetets ständiga förändringar. Det hade varit omorganisationer, omflyttning och nya arbetsuppgifter, pålagor på arbetet som medfört brist på tid och omprioritering av arbetsinnehållet. En av socialsekreterarna beskrev hur vissa saker hade fått prioriterats ned och att man ständigt måste göra nya prioriteringar då det tillkom nya saker hela tiden. Ett sätt att lösa det menade en av dem var att skapa rutiner och ritualisera vissa handlingar så att det frigjordes tid och möjligheter att överblicka arbetet.

De intervjuade socialsekreterarna berättade att trots detta var deras arbete spännande, utmanande och det ställde stora krav på dem. Flera beskrev sig vara *"spindeln i nätet"* och hålla många olika bollar i luften. En av dem sade: *"Man är den som håller ihop de olika insatserna, det är att dona och fixa med allt."* De konstaterade att arbetet syftade ytterst sett till att *"klienten ska bli självgående"*, leva ett *"vanligt"* liv utan missbruk och kriminalitet och inte längre vara aktuell inom socialtjänsten. För att nå dit försökte de bygga upp bra förtroendefulla relationer till klienterna och till de anhöriga och vara raka och tydliga i sina krav på ungdomarna. Ett par av intervjupersonerna framhöll vikten av att förmedla hopp och tillit till klienterna och att stanna kvar i ärendet och vara mån om relationen till ungdomen. Arbetssättet varierade men bestod ofta av samtal bestående av en kombination goda råd, övertalningar och pedagogiska knep. En av dem sade:

Jag försöker tänka rätt mycket på att bemöta dem (ungdomarna) på ett bra sätt, alltså med respekt. Jag försöker få en bra relation till dem och sedan så försöker jag också jobba rätt mycket här och nu, och så titta rätt mycket framåt. Jag tror att ungdomarna är här och nu och de vill titta framåt och inte rota så mycket i det gamla.

Hon fortsatte med att beskriva hur hon försökte fokusera på det positiva, söka se möjligheter och hur man kan lösa situationen. Några av de inter-

vjuade framhöll att ofta handlade deras arbete om att försöka hindra att en situation blir ännu värre. Hon sade:

Ungdomarna bränner sina skepp, de har inte mycket att välja på. För håller man på och knarkar och framför allt missbrukar, så finns det inte så mycket att välja för dem. Ingen vill ha med dem att göra, så är det ju. Och så är det kört kanske hemma.... men jag försöker gå dem till mötes så gott det går...

I dessa lägen poängterade de intervjuade det nödvändiga i att ungdomen skulle komma iväg och radikalt bryta med sitt nuvarande liv. Då brukade det bli aktuellt med en institutionsvistelse, vilket gav både ungdomen och familjen möjlighet att vila upp sig och tänka över situationen. Ibland handlade det också om att ge alternativ till ett fängelsestraff och söka förhindra en grövre kriminell karriär. På detta sätt blev kontakterna med socialtjänsten det minst dåliga alternativet och ett par av intervjupersonerna framhöll att de var nöjda över att ungdomen överhuvudtaget stannade kvar på institutionen. En av dem sade: *"Jag tror att det handlar om att behålla de relationer som finns. Att han vet om att vi ställer upp för honom att han känner att han får en chans att komma tillbaka, det tror jag är det viktigaste"*.

Balansgång mellan administration och att vara nära klienterna

Många av de intervjuade klagade över att det administrativa arbetet tagit alltmer tid från det direkta klientarbetet. De framhöll att vara *"spindeln i nätet"* ibland var kvävande, hindrande och gjorde så att de kom allt längre från klienterna. Det var något som de upplevde som mycket negativt och orsakade en frustration. En av dem sade:

Kontakten mellan mig och klienterna har blivit mer distanserad. Det blir aldrig en fördjupad relation, det blir ju så att i och med att man är den som ska lägga ut insatsen på någon annan. Det är därför att arbetet för min del är frustrerande för jag hade önskat att ha en mer lite mer fördjupad relation, men det hinner man ju inte med för man har ju allt det administrativa som man ska sköta.

En annan beskrev hur pressad hon kände sig eftersom hon sade sig inte kunna *"jobba så mycket i ärendena"* som hon skulle vilja och klienterna behöva. De menade att en av de viktigaste orsakerna till att de sökt sig till socialt arbete var kontakterna med klienterna, det var mötena med dessa som var intressanta och utmanande och pappersarbetet något som de fått

på köpet. Ett par av de intervjuade påpekade att om det administrativa arbetet tog över ytterligare funderade de på att söka sig andra arbeten.

De organisatoriska och materiella villkorens betydelse

Flera av intervjupersonerna beskrev att de arbetade inom snäva ramar och med begränsade resurser. Arbetet framställdes som inramat av en rad materiella, organisatoriska villkor och händelser i klienternas liv vilket föranledde ständiga prioriteringar som slet hårt på dem. En av dem citerade en kollega:

Min kollega beskrev att det är precis som man slängt i alla i en bassäng och sedan så är det de som är på väg att drunkna, och så hjälper man dem lite till kanten, ja, då klarar de sig ganska bra upp och håller sig ett tag ovanför vattenytan och då kan man ta tag i de andra och sedan när man fått dem till kanten håller de första på att drunkna igen.

De som arbetat en längre tid framhöll att det var stora skillnader mellan hur det hade varit förut och berättade om att ärendena dels blivit många fler och dels blivit svårare med komplexa problem.

Socialsekreterarna beskrev att de hade starka krav på sig att inte skicka iväg klienterna till en institution utan det skulle vara hemmaplanslösningar. I något fall hade också politikerna nekat till de institutionsplaceringar socialsekreterarna föreslagit vilket inneburit att socialsekreterarna fått arbeta mot den egna övertygelsen och söka finna andra former än vad de själva ansett vara mest lämpliga för klienten ifråga. Ett par av de intervjuade var uttalat skeptiska och menade att institutionsvistelser i vissa fall var nödvändiga, någon annan gav uttryck för att hon inte riktigt visste vad hon skulle göra medan ytterligare en annan sade att ”om vi ska kunna arbeta med hemmaplanslösningar måste det finnas lösningar att tillgå här hemma” såsom de två öppenvårdsverksamheterna Livtaget och Maskrosen. Ett par andra menade att det var bra att det kommit ”tydliga påtryckningar uppifrån” om att göra något annat. Det hade inneburit att det skapats möjligheter för socialsekreterarna att i högre grad ”använda sig själva som verktyg” i arbetet och inte bara som en förmedlare av insatser. Men de poängterade kraftigt att för att kunna göra detta krävdes tid och resurser bland annat i form av handledning och teambildning. En av dem sade att: ”Det gäller att skapa organisatoriska förhållanden så att man kan jobba två och två och om det behövs ibland tre, det måste finnas pengar till sådana lösningar.”

Flertalet av de intervjuade framhöll betydelsen av att det måste finnas organisatoriska förhållanden som möjliggör framväxande och etablerande

av personliga relationer mellan klienterna och socialsekreterarna. ”Det är ju det personliga relaterandet som kan lägga grunden till en förändringsprocess”, sade en av de intervjuade. Ett par av dem beskrev hur de hade bestämt sig för att i högre grad söka strukturera sitt arbete för att få en bild av klientens förändringsprocess. En sade:

Man måste skapa en plan för arbetet så man vet i vilken riktning man går och om man har en vårdplan så hänger allt inte bara i luften. Det är inte så att det bara sitter i mitt huvud hur jag har tänkt, utan är nedskrivna på papper, då blir det tydligt.

Hon fortsatte med att beskriva att genom vårdplanerna hade hon fått en struktur på arbetet och behövde inte i lika hög grad skicka över klienterna till en annan instans.

Andra av de intervjuade framhöll hur svårt det var att göra skriftliga planer. Arbetade man med myndiga personer beskrev några av de intervjuade att de fick vara glada om klienten kom överhuvudtaget. De menade att de arbetade med klienter som var ambivalenta till både att sluta med sitt användande av droger och ha kontakt med socialtjänsten något som de var tvungna att ”jobba med”. De sade att det tog lång tid att motivera klienterna till att vilja göra en förändring av deras liv och att vilja sluta med att ta droger utan först måste klienterna känna förtroende för socialsekreteraren. Någon annan sade:

Alltså allt ändras, han bodde i vårt ungdomsboende, det misskötte han, jaha vad gör vi nu då, nu åker han ut därifrån. Vi placerade honom i familjehemmet, ja, det tog tio dagar så gjorde han det där uppe (dvs. tog droger, vår kommentar). Då kunde han inte vara kvar där, ja, då hamnade han i häktet. Ja, då visste vi ju var han var... men därmed försvann den planeringen och sedan så blev han släppt och vi som trodde han skulle sitta i ett två år, så blev han släppt mitt i sommaren. Jaha och vad gör vi nu... hela tiden har det varit sådana grejer. Det går inte att ha någon planering.

Hon påpekade att det hela tiden hände saker i klientens liv som innebar att alla planeringar ständigt fick ändras, vilket innebar att det var omöjligt att hitta en rak linje i ärendet utan att hon som socialsekreterare i stället tvingades genomföra omedelbara och oreflekterade insatser i syfte att lösa de akuta situationerna.

Nyfikenhet om vad som är verksamt i det egna arbetet

Flera av de intervjuade gav ett uttryck för att de var nyfikna på vad som var resultatet av det egna arbetet. De beskrev hur de ofta arbetade med att lösa mer eller mindre kaotiska situationer med lite tid till att fundera igenom vad de gjort och om det verkligen hade varit det bästa i situationen. ”*Vad i allt detta hade egentligen en betydelse?*”, frågade flera av dem och fortsatte med att berätta om hur komplext och varierat arbetet var och hur svårt det var att skilja ut en faktor framför någon annan. En av dem sade:

Risken är att man bara utvärderar de som haft många och omfattande insatser, men alla de andra som haft små insatser men där vi fått in dem i tid. Det har ju en stor betydelse, för det handlar ju inte bara om allt det här stora, utan också om vi inte hade tagit de insatserna i det här lilla t.ex. stödsamtalet eller Dynamis (en öppenvårdsverksamhet i Helsingborg, vår kommentar) vad hade då hänt om tre år?

Några av intervjupersonerna efterlyste också former för egenutvärdering av sitt arbete eller som de sade något man kunde göra i ”*det lilla*”. De föreslog att varje gång ett ärende avslutades kunde socialsekreteraren tillsammans med klienten gå igenom vad som hänt och vad som gjorts. Dessa reflektioner skulle skrivas ner och samlas i en pärm som skulle ligga till grund för en diskussion som syftade till att försöka förstå det egna arbetet.

Ett par av de intervjuade menade att det var svårt att beskriva allt vad de gjorde och sade att ibland kände de sig oförstådda av arbetsledningen som de menade inte såg arbetets hela komplexitet. Ett sätt att öka förståelsen ansåg de vara att söka tydliggöra arbetets alla beståndsdelar.

Inför OHPeL

Som framgick ovan fanns olikheter mellan vuxen- och ungdomsenheten kring OHPeL. Idén hade vuxit fram från ungdomsenheten och där fanns socialsekreterare som hade en tidigare erfarenhet av modellen. På vuxenenheten var arbetssättet något helt nytt, där omvandlades tre tjänster som specifikt skulle vända sig till unga missbrukare och en del av arbetet skulle vara OHPeL.

Socialsekreterarna på vuxenenheten

De tre socialsekreterarna framhöll att den viktigaste anledningen till att söka tjänsterna var inte arbetssättet i sig utan det var målgruppen, dvs. ungdomar mellan 20-25. De beskrev denna grupp som spännande, ut-

manande och var mer tacksam att arbeta med samtidigt som det också var mer slitigt. Förutom ett starkt engagemang för målgruppen framkom också att de hade ett stort intresse för sitt arbete och ville vara med att utveckla och utforma ”något nytt”. Det framkom en bild av ett stressat och ensamt arbete, där det fanns ett intresse för utveckling av metoder och finna nya arbetsformer.

Samtliga betonade hur viktigt det var att få in mer kunskap om vad som hade en verkan i arbetet. Här framhöll samtliga klientintervjuernas betydelse. En nämnde kontakterna med forskningen och Socialhögskolan, Campus Helsingborg som positiva och som kunde bidra till kunskapsutvecklingen. En annan lyfte fram konferensforumet där ärendet skulle diskuteras. En sade: *”Mina förväntningar är att det ska bli möjligt att få in ny kunskap på ett mer strukturerat sätt från klienterna och deras anhöriga./.../ Här blir det ett sätt att skriva ner informationen från dem på ett strukturerat sätt.”* Hon fortsatte med att ge uttryck för en förhoppning om att detta skulle ge en skjuts mot en förändring av arbetet och en tankeställare för ledningen så att arbetet kunde utformas på ett bättre sätt.

Socialsekreterarna framhöll bristen på resurser, vilket de menade hade effekter både vad gäller adekvata insatser för klienterna och socialsekreterarnas kompetens. De förklarade att om man verkligen skulle satsa på hemmaplanslösningar var det viktigt att det fanns resurser både i form av direkta insatser för ungdomarna och medel till vidareutveckling och utbildning av personalen.

De uttalade också ett behov av att socialsekreterarna skulle bli bättre på att uttrycka och formulera vad de faktiskt gör och ett led i detta arbete beskrev de REA-konferenserna vara. De såg fram emot både att göra intervjuer och att ha sina ärenden uppe för belysning. De menade att detta gav möjligheter till en reflekterad diskussion kollegor emellan där det fanns plats för alla att bidra med sitt eget kunnande och samtidigt lära sig något av de andra. En av dem berättar såhär om varför hon sökt:

När det gäller det här med OHPeL så är det en intressant målgrupp och vi får möjlighet att samarbeta över gränserna och ibland kan jag tycka att arbetet är lite ostrukturerat här. Sedan så har jag lite tvekan till att söka, man undrar vad det ska bli av det. Man skjutsar igång, man tycker det är spännande men hur kommer det styras och hur kommer det bli? Men jag känner att eftersom ungdom redan har jobbat på det här sättet och det låter spännande och det tilltalar mig med lite mer strukturerat och tydlighet så kan ju de lära upp oss och det kanske kan leda till en struktur än vad vi har när det gäller organisationen och ledning. Det känner jag borgar för

en kvalitet och det blir bra tillfällen att stanna upp och att hitta blinda fläckar. Så hela projektet känns spännande.

En annan tyckte att det kunde vara lite ”läskigt” att andra kollegor och arbetsledare granskar hennes arbete men menade att det var ”mer spännande än obehagligt och det är något jag ser fram mot”. Genom OPHeL menade de att man kunde utvärdera vad som fungerade och sedan sprida det till andra målgrupper och i längden kunde det kanske leda till återverkningar på det ordinarie arbetet och organisationens utseende.

Den kritik som de hade var att de tyckte allt hade stressats igång och där allt inte var riktigt färdigt. Detta hade inneburit att de inte haft tid till att ordentligt gå igenom formulär och förbereda sig för de första intervjuerna som de skulle göra. De framhöll att för om de verkligen skulle använda sig av arbetssättet måste de kunna anpassa det så det passade klienterna vid vuxenenheten och det måste få ta tid. Det gällde särskilt utformandet av klientintervjuerna. Ett par av dem ställde sig också frågande till hur dessa tre tjänster skulle utformas, vem som skulle vara arbetsledare och om tjänsterna innebar att de enbart skulle arbeta med ungdomar. De uttryckte också en farhåga om att arbetssättet skulle bli en metod för att spara pengar och där inga som helst nya institutionsplaceringar skulle beviljas utan allt skulle ske hemmavid.

Socialsekreterarna på ungdomsenheten

De intervjuade socialsekreterarna på ungdomsenheten hade samtliga tidigare vetskap om arbetssättet. Någon hade även medverkat som intervjuare och deltagit i tidigare konferenser. De betraktade arbetssättet som en utveckling från de gamla fokusgrupperna vilka bland annat tillkommit som ett sätt för ledningen att ha kontroll över ekonomin vad gällde de mest kostnadskrävande ungdomarna. En av dem sade:

Det handlar om de väldigt kostsamma./.../ för mig har det varit ett väldigt tydligt kvalitetssäkringsarbete som handlar om vad vi får ut av pengarna, alltså om det är en dyr institution, vad resulterar den i, inte bara för den eleven, ungdomen utan mer generellt plocka ut vad ger de här dyra satsningarna.

Samtliga av dem var positiva till arbetssättet och framhöll att det inneburit en belysning av ärendet vilket ansågs vara bra för då kunde man tydligt se om planen följdes eller inte och samtidigt var det en form av internutbildning där man kunde dra slutsatser om varandras arbete. En av dem sade:

Det är inte klienten som ska få ut så mycket utan det är ju mer att stärka en metod i arbetet här. Att dra ut erfarenheter som alla får genom att ta del av ärendet. Det som jag tycker är intressant är att man avsätter tid för att reflektera vad det var som gjorde att det gick bra.

Någon av dem efterlyste lärdomarna och slutsatserna man drog från konferenserna skulle få följdverkningar för hur arbetet organiserades t.ex. vad man borde göra för att personalen skulle orka stanna kvar och hålla kvar ärendet. De menade att det var lätt att enbart fokusera kostnader och inte ta i beaktande det som krävdes för att personalen skulle kunna utföra ett bra arbete. Överhuvudtaget framställde de intervjuade att OHPeL till stora delar var till för ledningen, det var ledningen som aktualiserade ärendena och konferensformen gav en inblick i ärendena. En bieffekt var att socialsekreterarna fick sitt ärende genomlyst och diskuterat.

Om OHPeL

Den centrala delen i OHPeL är REA-konferenserna och samtliga intervjuade hade erfarenheter av dessa och mycket att säga. Deras övervägande intryck var positivt och att de tyckte att konferenserna var intressanta och spännande. Några kommenterade strukturen på konferenserna och menade att det är lätt att man hamnar fel, därför är ordförandens roll viktig. En som varit med ett par gånger på olika konferenser sade att:

Det är lätt att man hamnar i fel fokus på konferensen. Det börjar bra och man utgår från klienten men sedan så blir det fokus på vad verksamheten gjorde och inte gjorde och så blir det att man hamnar i vad som ska hända nu, istället för att ordentligt fokusera och analysera varför något hade hänt.

Att det var svårt att hålla fokus påpekade flera av de intervjuade. En av dem påpekade att även om det ofta blev spännande diskussioner om vad som skulle hända så var det ju ordförandens uppgift att se till att hålla ihop konferensen för att samtliga närvarande ska få ut "max". En annan menade att det ibland blev "flummigt och att man snöade in på oväsentligheter" och framhöll att som hon hade förstått OHPeL så skulle det handla om den tid som varit och de insatser som gjorts och sedan skulle man dra generella kunskaper utifrån detta. Hon tillade att eftersom hennes tid är dyrbar vill hon att detta ska vara i fokus. En annan sade att hon ville att det skulle vara mer strukturerat och lägger en av förklaringarna till de olika sammansättningarna av deltagarna. Hon sade:

Det är blandad samling och det är mycket folk från barn och ungdom och arbetsledarna som alla sätter sin prägel på det. Men om man bara skulle kunna hålla ett tydligt fokus på vad man ska tycka om, så skulle man kanske kunna se till så att alla dessa viktiga personer tycker till om rätt saker och inte drar upp annat.

Någon annan kommenterade att hon tyckte det var synd att ofta var det bara den öppna socialtjänstens insatser som belystes och saknade bland annat skolan och representanter från de behandlingsprogram som klienterna var inskrivna i. Hon menade att det var ju ofta så många olika personer inblandade i ärendena så det var svårt att bara bryta ut en av dessa till exempel socialsekreteraren. ”*Alla har ju en betydelse i ärendet*”, sade hon. I de fall där representanter från skolan var med kommenterade en av de närvarande att det hon tyckt var allra bäst var att då hade ”*dom fått en förståelse hur vi tänker och vi fått veta något om dom*”. Denna ömsesidighet menade hon hade stor betydelse och efterlyste att även polisen och sjukvården borde vara med för att ”*vi ska kunna visa hur vi tänker och få återföring från andra*”.

Flera beskrev att de tyckte att ibland var konferenserna väl stora med alldeles för många deltagare vilket innebar att alla inte kom till tals. Någon undrade varför alla cheferna skulle vara med och trodde att det skulle bli en friare diskussion om det inte var så många. En annan trodde att det aldrig skulle gå i längden att ha dessa stora samlingar, för det blev alldeles för många kompromisser och besvärligt att få ihop tider. Medan en annan tyckte att det var alldeles för få konferenser och önskade flera.

Att intervjua och att bli granskad

En central aktivitet i OHPeL är att en socialsekreterare utan anknytning till ärendet gör intervjuer med klienten och dennes anhöriga. Syftet är att få fram de berörda parternas åsikter om insatserna. De socialsekreterare som hade erfarenhet av att göra intervjuerna beskrev hur de tyckte det var skönt att inta en lyssnande position och slippa pressen att tänka på vad man skulle fråga och framför allt göra med det som sades. En intervju-person sade:

Det är stor skillnad mot det vanliga arbetet för ofta så är man ju i ett utredningsarbete på ett eller annat sätt och då tar man ju inte bara emot information utan ofta blir det att säger de någonting så ja, OK då tänker jag att jag måste koppla detta vidare till min kollega eller jag måste ju fråga detta för att jag ska försöka ringa in deras föräldraförmåga och så

spinner man liksom vidare på det spåret och sedan vidare till nästa och nästa.

En annan fortsatte med att beskriva att hon tyckte det kändes bra också för att hon kunde koncentrera sig bara på att lyssna och ge de intervjuade utrymme. Hon fortsatte med att beskriva att hon aldrig kände att hon behövde gå i försvar när det kom upp kritik mot socialtjänstens agerande. *"Det var ju meningen att de skulle säga hur de upplever det"*, sade hon.

De av de intervjuade socialsekreterarna som hade haft ett ärende uppe på en konferens berättade att de hade tyckt det varit mycket intressant att få höra om hur klienterna uppfattat dem och deras agerande. Ett par sade sig ha varit lite nervösa inför konferensen men trodde sig ha en bra kontakt med klienten ifråga så det hade inte varit obehagligt. Någon sade att hon hade hört att någon av hennes kollegor känt sig utsatt när klientintervjun skulle läsas upp inför alla och inför arbetsledarna. En av socialsekreterarna tyckte att det bästa vore om man i förväg kunde få reda på vad klienten hade sagt så man var förberedd för som hon sade: *"Det kan ju vara väldigt jobbigt att sitta där och bli granskad inför cheferna"*. En annan av de intervjuade poängterade att det är viktigt att ordföranden styr så det inte blir för personfixerat utan det generaliserbara som kommer fram. Hon fortsatte: *"För om vi ska börja granska socialsekreterarna så får vi börja se på socialsekreterarnas förutsättningar och ta in arbetsledning och ekonomi och annat, ja allt som ligger bakom ett visst handlande."* Men flertalet av de intervjuade framhöll att de kände sig trygga och var vana vid att deras ärenden granskades inför många.

OHPeL och det övriga arbetet som socialsekreterare

De intervjuade socialsekreterarna påpekade att OHPeL enbart utgör en mycket liten del av deras arbete. De på vuxenenheten berättade att enheten hade cirka 360 ärenden om året och enbart fyra av dessa var aktuella för OHPeL. En av de intervjuade sade:

På vuxen berör OHPeL bara oss fyra handläggare och vi är inblandade i fyra konferenser per år. Större än så är det inte. De andra har inte så mycket intresse för det och de får inte heller så mycket information eftersom det inte är något som genomsyrar verksamheten.

En annan av de intervjuade poängterade att trots det var så få ärenden och att OHPeL enbart blivit en angelägenhet för dem som varit med på konferenserna ville hon ändå fortsätta med OHPeL. Hon sade: *"Samtidigt är det så roligt och ger så mycket hur litet det än är"*.

Att OHPeL inte har en större betydelse i arbetet vid vuxenenheten berodde enligt intervjupersonerna på att OHPeL vuxit fram på ungdomsenheten och att det inte fanns någon som ”*drog i det*” på vuxenenheten. De fortsatte med att berätta att till skillnad från ungdomsenheten fanns inte samma engagemang bland arbetsledningen och menade att om OHPeL skulle utvecklas behövdes det tillsättas personella resurser i form av en projektledare som kunde utveckla dels arbetet med ungdomar och dels samarbetet med ungdomsenheten. En av intervjupersonerna framhöll att: ”*För att få andra engagerade i det måste vi till en början ha mer konferenser*”. Hon fortsatte med att beskriva att de fyra socialsekreterare som arbetade med OHPeL inte fått några större möjligheter att arbeta tillsammans utan var placerade i olika lokaler och ingick i olika handledningsgrupper. Hon sade att: ”*Vi har ännu inte blivit en bärande struktur*”.

Även på ungdomsenheten beskrev de intervjuade socialsekreterarna att OHPeL och det som kommer fram på konferenserna inte når andra. En av dem sade att: ”*Även om det ger mig mycket och jag får glädje av det så rör det bara vi som är där*”. Flera poängterade att de tyckte det var bekymmersamt att informationen inte fördes ut och fick återverkningar i resten av organisationen. De protokoll som skrevs läses troligen enbart av de berörda menade flera och sade att de ofta inte hade tid att läsa de andra protokollen som låg på intranätet. En av dem sade:

Jag tycker att det (informationen från konferenserna, vår kommentar) kunde föras ut på ett helt annat sätt i arbetsgrupperna, för det är ju kunskap som jag blir rätt så ensam om och som jag inte ens har strukturerat för mig själv, utan det är något som förs fram i den här konferensen och jag har protokoll just i det ärendet, men det blir ju inget arbetsredskap bara för det.

Också andra kommenterade hur svårt det var att ta till sig och använda det som kommit fram på konferenserna. Flera sade att man måste vara med på konferenserna för att överhuvudtaget förstå vad det är som händer och lära sig något. ”*Det är inget som går att skriva ner utan måste upplevas*”, sade en. Någon annan menade att protokollen hade blivit bättre och mer informativa. Det som hon tyckte var positivt var att protokollen inleddes med en redogörelse från klientintervjuerna följt av de inblandades beskrivningar vilket enligt henne gav en bra bild av ärendet.

Samtliga intervjuade socialsekreterare ansåg att konferenserna var intressanta och lärorika och ett par uttryckte det som om att det var en förmån att få ha ett ärende uppe till en konferens. En av dem sade: ”*I och med att ärendet är med i OHPeL tänker man till*”. Det de funnit lärorikt

var att ärendet blir belyst, att få höra vad klienterna tyckte och att det kommit fram idéer och tankar som de inte tidigare tänkt på. Samtidigt trodde de sig inte ha ändrat sitt arbete eller förhållningssätt utifrån konferenserna. Ett undantag var dock att de på vuxenheten menade sig ha fått inspiration till att i större utsträckning än förr ta in och arbeta med klienternas nätverk. De flesta av intervjupersonerna sade sig ha fått bekräftat det som de redan visste och därmed känt sig säkrare. Flera menade att deras tankegångar om vikten av kontinuitet, det personliga relationerandet och inte mekaniskt flytta över ärenden vid en viss åldersgräns blivit vidimerade. Ett par av socialsekreterarna påpekade att det administrativa systemet behövde uppdateras så att de beslut som fattas genom OHPeL blir möjliga att göra. När det gällde större organisatoriska förändringar trodde de inte att OHPeL hade någon större påverkan men flera av dem underströk att det är bättre än ingenting och det är bara i början.

Om klientmedverkan

Samtliga intervjuade socialsekreterare uttryckte enhälligt att det mest positiva med OHPeL var klienternas medverkan och att få höra klienternas åsikter. De ansåg att klientintervjuerna gav en fördjupning samtidigt som de också påpekade att det inte brukade framkomma något nytt, något som de inte redan visste eller hade på känn. En av dem sade att hon tyckte sig få en bredare bild av klienten. Andra såg mer företeelsen utifrån klienternas perspektiv och menade att det var bra för klienterna att bli uppmärksammade. Det gjorde att klienterna kände sig tagna på allvar och att det var något som gav dem ett värde och överhuvudtaget hade en positiv verkan. En av dem sade:

Dom (klienterna, vår kommentar) kan känna sig viktigare, att det blir någonting, det blir en större apparat runtomkring honom/henne, deras anhöriga intervjuas och dom intervjuas och ja, jag tror att dom kommer att känna sig att det här verkar viktigt.... Socialtjänsten verkar ju ta det här på allvar.

Några av de intervjuade påpekade hur viktigt det var att socialtjänsten behandlade de intervjuade klienterna så respektfullt som möjligt och verkligen visade att de tog klienternas beskrivningar till sig och som hon sade:

Man bär vittnesmål eller vad man säger att nu har jag sagt min historia och ja, vad blir det av det... och om det bara liksom blir blaha ut någonsans, och man får inte veta varför man blir forskad på eller vart tog det vägen då blir det inte bra.

Hon poängterade att sammanhanget som intervjuerna blir gjorda i måste vara tydligt och att det som kommer fram i intervjuerna används av socialtjänsten för att sedan kommuniceras tillbaka till klienterna.

Sammanfattande kommentarer

Arbetet som socialsekreterare beskrevs på ett liknande vis av samtliga intervjuade. Som spindeln i nätet handlar det om att sammanjämka klienternas behov och önskemål med både den egna och andra organisationers resurser. Klienten blir till ett ärende vars behov skrivs ner i en plan. Ärendet ska handläggas enligt en viss ritual karakteriserad av en rak och tydlig planering vilket kommer i konflikt med de problem och skeenden som finns i klienternas vardagsliv. Flera av socialsekreterarna klagade över att de administrativa delarna i arbetet hotade att tränga undan kontakterna med klienterna. De efterlyste också metoder för att både synliggöra det arbete som de gör och kunna avläsa resultatet av detsamma. I intervjuerna nämndes också det problematiska med att fastställa och avläsa resultatet då det ansågs som svårt att framhålla en faktor framför andra och där denna faktor både värderades annorlunda och förändrades över tid. Denna förändring över tid reser frågan om det är resultatet av insatsen eller om något annat har inträffat i klientens liv. Det leder till en osäkerhet vad gäller kunskapsgrunden och en känsla av att man kan inte riktigt veta.

Hos båda arbetsgrupperna fanns stora förväntningar på OHPeL, även om de på ungdomsenheten var något krassare. Man menade att det var en spännande och nyskapande arbetsform som utgick från det arbete som bedrevs. De på vuxnenheten uttryckte tydligast sina förväntningar och framhöll möjligheterna till att utveckla sitt arbete på ett nytt och mer systematiserat vis. Socialsekreterarna på ungdomsenheten framhöll tydligare ledningens roll och uttryckte inte en lika stor delaktighet som den andra socialsekreterargruppen. Emellertid fanns oklarheter kring vad som egentligen var i fokus och vad OHPeL skulle innebära. Förväntningarna inför OHPeL varierade och handlade om :

- Att kunna reflektera kring det egna arbetet för att förstå vad som är verksamt
- Att få in ny kunskap, från klienter och andra vid konferenserna och från forskning
- Internutbildning, där man lär sig av varandra
- Kvalitetssäkring av de insatser som görs
- Ett sätt för ledningen att få information i kostnadskrävande ärenden

Effekter av OHPeL och REA-konferenserna beskrevs med uttalanden som de följande:

- Det förändrar inte direkt arbetet, men tydliggör det egna arbetet
- Vuxenheten har börjat att arbeta mer med klienternas nätverk
- Bekräftelse och uppmärksamhet från andra t.ex. kollegor, arbetsledare och klienter med anhöriga
- Synliggörandet av det egna arbetet i grupp ger möjligheter till gemensamma förklaringar
- Möjlighet att lyssna på klienten utan att tänka på vad som sagts med organisationens glasögon

5. Arbetsledare om socialtjänsten och OHPeL

I de tidigare kapitlen har klienternas, socialsekreterarnas och konferensernas perspektiv tagits upp. En part som då inte kom till tals är arbetsledarna och i detta kapitel kommer deras röster att lyftas fram. Inför att OHPeL skulle startas gjordes intervjuer med arbetsledare om hur de såg på socialtjänsten generellt och på OHPeL i synnerhet och i kapitlet skall vi presentera den bild som framkom. Urvalet av arbetsledare gjordes av utvecklarna och vi fick sju namn på lämpliga personer att intervjua, en av dessa avböjde medverkan, då denna person själv inte ansåg sig tillräckligt berörd av OHPeL. Totalt gjordes därför individuella intervjuer med sex arbetsledare. Fyra av dem har direkt koppling till OHPeL och ingår i styrgruppen, två har en mer indirekt koppling.

Förväntningar utifrån skilda perspektiv

De i OHPeL ingående enheterna är dels Ungdom och familj, dels Vuxen. I styrgruppen för OHPeL finns också med representanter för Barn och familjeenheten, men de tar inte upp egna ärenden till diskussion och de är inte representerade bland de intervjuade.

Ungdomsenheten och Vuxenenheten hade bildats under 2003 efter en omorganisation då en tidigare uppdelning i Norr och Söder togs bort. Enheterna var nu indelade efter klienternas ålder och inte alls efter någon geografisk indelning. Ungdomsenheten hade ärenden som rörde ungdomar mellan 13 och 20-21 år⁸ och Vuxenenheten hade ärenden som rörde äldre ungdomar samt vuxna. Under sommaren 2004 gjordes ytterligare en justering i organiseringen av ungdomsenheten så att ledningsfunktionen förändrades. Den yttre strukturen kvarstod, men cheferna kom att vara närmare de som de var arbetsledare för.

De som ingick i OHPeLs styrgrupp kom från olika delar av socialtjänstens organisation och de hade olika erfarenheter. Vissa hade arbetat nära varandra redan tidigare, andra var nya som samarbetspartners. Idén bakom OHPeL kom från den enhet i det tidigare "Söder" där man arbetat med barn och med så kallade "lägenhetsutredningar". Man hade i det sammanhanget börjat med en form av konferenser som man tyckte hade varit givande. Parallellt med de erfarenheterna påpekades allt oftare de stora kostnader institutionsplaceringar innebar för kommunen. En av arbetsledarna säger:

⁸ De intervjuade arbetsledarna har angett olika åldersgränser, därför anges 20-21 år.

Så måste vi få bort dom värsta kostnaderna, och det är institutionsplaceringarna, som vi samtidigt ser inte ger så mycket tillbaka trots att det kostar så oerhört mycket.

Utifrån det väljer man att fokusera de ”jobbige”. I början diskuterades detta utifrån begreppet ”tunga ärenden”. En av arbetsledarna beskriver det:

Vi tog ett par väldigt speciella ärenden, tungt belastade med oerhörda kostnader, där dom i ett enda ärende var två och en halv miljon kronor och det var det första ärendet vi hade.

Via erfarenheterna från lägenhetsutredningar, ”tunga ärenden” och diskussioner om höga kostnader för institutionsplaceringar med svaga resultat växte idéerna om OHPeL fram. Inom den sociala barnvården i Helsingborg hade man också arbetat med BBiC, en modell för systematiserat barnvårdsarbete. Det råder skilda meningar om vilket inflytande BBiC hade på OHPeL, någon av de intervjuade menade att idéerna om OHPeL var starkt influerade av BBiC, någon menade att ”det är ju helt olika saker”.

Idén med OHPeL hade vuxit fram från barnvården och det som blev ungdomsenheten. Ett av problemen man såg var att det fanns ett glapp mellan insatserna på ungdomsenheten och vuxnenheten. Klienterna bemöttes på helt olika sätt i de två enheterna. I syfte att överbrygga de skillnader som fanns kom därför OHPeL att gälla ungdomar upp till 25 år, vilket innebar att vuxnenheten också knöts till det projekt som formulerats och där gruppen från ungdomsenheten ”redan rott ut en bit från land”.

De intervjuade arbetsledarna var rörande överens om att OHPeL kom till stånd tack vare kontinuitet i en grupp chefer och ett starkt engagemang från enstaka personer. OHPeL-idén beskrevs som eldsjälssdriven med en starkt pådrivande upphovsman som hade stöd i en arbetsgrupp. ”Det krävs en visionär person” sa en av de intervjuade och en annan berättade att ”det blev väldigt god samstämmighet i sättet att tänka”.

Syftet med OHPeL beskrevs som att ”man måste våga titta lite kritiskt på vad man själv gör också” och att man ”var intresserade av att titta på det med någon sorts självkritisk blick”.

Två enheter

Genom OHPeL samlades de två enheterna Ungdom och Vuxen, men också de olika delarna inom dessa enheter. Man valde lite olika lösningar inom enheterna. Inom ungdomsenheten var i princip alla involverade,

medan man inom vuxenenheten valde att göra en omfördelning av arbetet så att tre socialsekreterare speciellt tog ärenden med ungdomar och därmed också blev berörda av OHPeL.

En arbetsledare berättade att de vanligast förekommande problemen man arbetar med inom Ungdomsenheten är skolproblem och relationsproblem mellan föräldrar och barn. Cirka 20-25 % av ärendena beskrevs handla om missbruksproblem. På vuxenenheten beskrev man däremot att arbetet i huvudsak handlade om missbruksproblematik. Vuxenenheten hade i princip en handläggare för en klients hela ärende, om det inte gäller tvångsvård, medan ungdomsenheten skilde på utredning, insats och uppföljning. En av de intervjuade arbetsledarna försökte förklara för intervjuaren hur ungdomsenheten var organiserad:

Man kan bli utredd här och man kan bli genomförd alla sina insatser här, men blir det en placering så blir man utredd här, och det kan mycket väl vara så att det är en från utredningen och insats inne i ärendet under utredningsfasen och där man så bestämmer man sig för en placering och då kan det vara både utredare och insatsare som är med i det skeendet, men visar det sig då att man kommer fram till att det här kommer bli en lång placering, så kommer uppföljaren in och tar över huvudansvaret också. Och då finns det kvar ett litet fragment av insatsaren, och sedan beror det då på hur länge det är, och när det här kommer tillbaka igen till insats.

Citatet visar att det för den utomstående är svårt att förstå den inre organiseringen, det finns mycket underförstått och organiseringen beskrivs i termer som härrör från organisationens egen begreppsvärld. Handläggarna för utredning, insats och uppföljning kunde enligt beskrivningen vara olika, men efter förändringarna i ledningsfunktionen sommaren 2004 blev det samma arbetsledare som följde ärendet. Inom Ungdomsenheten hade man också ett uttalat arbetssätt, en av arbetsledarna säger:

Vi jobbar definitivt med BBiC, det gör ju alla som jobbar med barn och ungdomar i Helsingborg. Alla använder det utredningssystemet, för att fånga in behoven och att titta då på matchning och föräldraförmåga.⁹

Inom Vuxenenheten hade man inte lika uttalat ett enhetligt arbetssätt. De skillnader som fanns i hur man arbetade och hur man har hanterat den inre organiseringen på enheterna beskrevs ibland som mycket stora.

⁹ Med "alla" avser troligen den intervjuade socialtjänstens barn- och familjeenhet och ungdomsenheten eftersom det finns andra enheter i Helsingborg som arbetar med barn och ungdomar utan BBiC t.ex. familjerätten.

En av arbetsledarna säger: *"Ja, vid första anblicken är det stor skillnad, det har varit relativt isolerade världar. Det har bara funnits samarbete i individärenden"*.

Skillnaderna mellan enheterna beskrevs inte bara utifrån hur de organiserat och fördelat arbetet utan också i hur de ser på klienterna. En av de intervjuade sa *"Det handlar om en annan nivå tror jag"* och sedan beskrevs hur ungdomsenheten var mera omvårdande medan *"vuxen överlämnar ärendet, eller ansvaret till klienten själv"*. De intervjuade menade att när klienterna blir äldre och flyttas från den ena till den andra enheten blir det som *"en kulturkrock"*. Denna krock beskrevs naturligtvis olika. Skillnaderna kunde därför beskrivas som att *"ungdomar ibland, när de kommer till vuxen då, är söndervårdade, institutionaliserade, de är enorma i sin institutionsanpassning"* eller som att *"vuxen är så missbruksfokuserat, har ett missbruksfokus hela tiden. Ungdomssidan har ett vittgående perspektiv - - - ett helare perspektiv, tittar på sociala färdigheter och gemenskap"*. Men man återkom också i beskrivningarna av skillnaderna till att de i huvudsak baserades på att de vuxna klienterna har eget ansvar och att man för ungdomarnas del måste arbeta med hela familjen.

De olika målgrupperna, arbetssätten och sätten att organiseras kom tydligast till uttryck i den skilda roll vårdplaner eller behandlingsplaner hade på de olika enheterna. Vårdplanen intog en central roll på ungdomsenheten, medan man inom vuxenenheten inte fäste så stor vikt vid nedtecknade planer. Eftersom OHPeL-idén byggde på en grund från ungdomsenheten fick planen en stor betydelse i projektet, något de intervjuade påpekade.

Den ideala arbetssättet inom socialtjänsten

Arbetsledarna hade naturligtvis lite skiftande uppfattningar om den ideala socialtjänsten, men det fanns också många beröringspunkter. En av dem var att man beskrev det som viktigt att *"försöka hålla ihop ett ärende med så få människor som möjligt."* Man ville att det skulle finnas organisatoriska förutsättningar för att skapa en kontinuitet i kontakten mellan socialtjänstens representant och klient. En uttryckte det som att: *"Det viktiga är att det finns någon som centralt kan ärendet, och kontinuiteten och har en förståelse både bakåt och framåt."* Därför beskrevs det som eftersträvänsvärt att det skulle finnas en närhet mellan arbetsledare och socialsekreterare så att det blev kontinuitet även i arbetsledningen.

I beskrivningarna av vilka förväntningar man hade på en välfungerande socialtjänst återkom begreppet kontinuitet och konstaterandet att så få personer som möjligt skall vara inblandande. Samtidigt menade man att en socialsekreterare eller arbetsledare inte kan vara specialist på allt och

att det därför är viktigt att man arbetar tillsammans, ”att inte vara ensam, att inte ha någon privat byrå, att man gör det tillsammans och att man inte, speciellt inte som ny, är själv med att kunna allting”. Samarbete var alltså en annan central komponent för det ideala sociala arbetet som betonades.

De intervjuade var medvetna om att det fanns skillnader mellan olika socialsekreterare och sa att ...

Sen får det ju inte bli så att man får olika behandling beroende på vilken handläggare man har kontakt med. Det går inte helt att undvika, men genom att ha liksom ett öppet förhållningssätt, så kan man minska det som är dåligt.

För att ha detta öppna förhållningssätt och för att kunna hantera de varierande ärenden som kommer till socialtjänsten menade många arbetsledare att det är och måste vara en ständig utveckling i arbetet. ”Det skall vara en läroprocess under flera år”.

När arbetsledarna beskrev hur de rekryterar nya socialsekreterare talde de om att i första hand finna socionomer som är personligt lämpliga, om än en del faktakunskaper beskrevs som viktiga. På en direkt fråga om vad en socialsekreterare bör kunna var det bara kunskaper om lagar som betonades som ren sakkunskap. I övrigt menade flera av de intervjuade så som en uttryckte det: ”rent teoretisk kunskap kan man tillägna sig under tiden, olika metoder och det rent administrativa.”

När arbetsledarna beskrev bra socialsekreterare var det främst personliga egenskaper som lyftes fram. Man talade om att en socialsekreterare skall vara ”flexibel, ödmjuk, tydlig”. Någon sade också att ...

... jag skulle jag nog inte vilja säga att man måste ha många poäng i psykologi eller många poäng i det eller det utan det är ju, ja, jag tycker det bygger väldigt mycket på människosyn och sådana här saker.

Ett uttalande som fick stöd i en annan intervju där den intervjuade sade:

En grundläggande förutsättning, absolut grundläggande förutsättning är ju människosyn och helhetsperspektiv. Att man inte ser en liten ruta där man själv skall agera utan ser sitt uppdrag i det större sammanhanget.

Utöver att ha en god människosyn och se sin egen roll och position ansågs en socialsekreterare behöva tålamod. En sade:

Man behöver tålamod, det behöver man väl... sedan ska man klara av pressat arbete och hålla...ja, det blir sådana klyschor som jag säger... håll-

la många bollar i luften... så.. hålla fokus och kunna fungera i sociala sammanhang, som i samarbetsbitar, dels internt och dels med alla externa.

De personliga egenskaperna och förhållningssätten sammanfattades av en av de intervjuade som att ha ”en personlig mognad och trygghet” och det finns också de bland de intervjuade som menade att det var bra om socialsekreteraren själv hade barn, så att de hade erfarenhet av vad det innebär och därmed kunskap om barn.

Det är ju rätt så bra om man har egna barn, kan jag tycka, det ligger någon sorts vinst i det för att man kan förstå vad som är normalt och onormalt hos ungdomarna, att även det onormala är det normala, vilket man ibland kanske inte tror när man inte minns sin egen barndom särskilt väl. Det är en god egenskap tycker jag, att man... ja, att man har rätt så bra minne av sin egen barndom och har en sorts förståelse. Det ger ju en slags grundförståelse av olika problem. - - - så man är inte direkt expert, man utvecklas mer nästan av arbetet skulle jag vilja säga...

I beskrivningarna av hur en socialsekreterare skall vara återkom den personliga lämpligheten, den erfarenhetsbaserade kunskapen och att man lär sig av jobbet. Det är mycket tydligt att den generella uppfattningen av kunskapsutveckling i socialt arbete bland de intervjuade var att den kommer från att utöva arbetet. Utifrån personlig lämplighet och erfarenhet ansågs det vara...

...en massa olika saker man måste kunna. Man måste kunna göra riskbedömningar och se och värdera både vad som är risker och vad som är tillgångar.

För att göra det ansågs man också behöva vara ...

... kreativ och liksom vara fri i sin tanke, så att man tar tillvara på de liksom möjliga vägar som finns och där är det ju till hjälp om man har både erfarenheter från denna kommunen och kanske från andra ställen.

Även om samstämmigheten var stor fanns det, som inledningsvis sades, en viss variation och det fanns också någon enstaka av de intervjuade som betonade att det finns kunskaper att hämta utöver de egna erfarenheterna. Denna arbetsledare sade att det var väsentligt ...

... att man tar del av både vad som har lyckats och vad som inte har lyckats, att man tar tillvara på det. Ja, det kan handla om litteratur och forskning, det kan handla om allt som händer här.

OHPeL

När OHPeL-projektet startade hade socialtjänsten alltså en del erfarenheter från en liknande aktivitet på en tidigare enhet, och man hade en generell uppfattning om att det fanns stora skillnader mellan ungdoms- och vuxenenheter samt en stark tilltro till den erfarenhetsbaserade kunskapen. Förväntningarna på OHPeL var att det skulle ge en möjlighet att med kritisk blick betrakta arbetet på enheten. I intervjuerna berättades att OHPeL *"det är i principen bara ett utvärderingsprogram som riktar sig till målgruppen 16-25"*. Någon sa att *"det är ju en utvärdering för föräldrar och familj och ungdomar, att alla har chans att vara med och medverka och tycka sitt"*.

Utvärderingsmodellen som OHPeL innebar beskrevs handla om att *"se vad kan ge resultat och vad ger inte resultat"* och att *"hitta vad är det som fungerar"*. En del av de intervjuade hade ambitionen att de resultat man ser skall kunna *"förtydliga vad det är som behövs, att det blir så pass tydligt att man också förändrar organisationen därefter"*. Men även om man hade vittgående ambitioner var det utvärdering och lärande som var i fokus i allas beskrivningar. Man konstaterade att *"det är det som är dilemmat i socialt arbete, hur vet vi vad som är resultat och vad som är nytta egentligen? Hur får vi kläm på det?"*

Eftersom detta var ett projekt som påbörjats på en enhet och nu gällde flera betonade en del av de intervjuade att *"det tar ju naturligtvis lite tid att sätta sig"*. Men, trots vetskapen om att det kan ta tid att hitta former för samarbete, fanns redan i förberedelsestadiet ambitionen att vidga projektet, en sade: *"Det måste sprida sig, det är en del i implementeringen och det är många som är intresserade av det"*.

När de intervjuade arbetsledarna talade om sina förväntningar på OHPeL talade de främst om utvärdering och lärande. Namnet OHPeL kommer från Omfattande HemmaPlansLösningar, men det nämndes inte så frekvent. Man talade om behovet av att finna andra former för insatser än institutionsplaceringar och man lyfte fram de öppenvårdsalternativ som finns i kommunen, men några specifika insatser som relaterades just till OHPeL nämndes inte.

De olika arbetsledarna hade olika uppfattningar om vad begreppet stod för. En sade:

När det gäller ordet hemmaplanslösning så kan du ta upp väldigt mycket olika saker och ting, och vi menar fortfarande olika med det beroende på var vi kommer ifrån i organisationen. Så det är inte ett helt enkelt begrepp, vad vi menar med det.

Två centrala begrepp i OHPeL är resultat och nytta. Även dessa är vaga och de intervjuade hade olika uppfattningar om dem. En sa att nytta var *”rätt resultat för rätt mängd pengar”*, men ändrade sig efter en stund och sa ...

... eller om man nu skall säga rätt resultat för rätt insats, vilket underförstått innebär rätt mängd pengar osv, men pengar blir insats på något sätt. Men, rätt resultat med rätt insats.

Ett fortsatt resonerande om resultat och nytta ledde slutligen till konstaterandet att *”nytta förstår man nog som bra resultat, rätt insats för rätt mängd pengar”*. Medan denne arbetsledare resonerade om resultat i relation till kostnader talade en annan om *”relationer, att förmedla hopp, att förmedla alternativ”* och kom fram till att det handlar om *”att kunna erbjuda rätt insats i rätt tid”*. En tredje arbetsledare talade om att det handlar om att *”ett barn eller ungdom har förbättrats”* och en fjärde menade att det är när *”de mål vi har gjort upp inom vårdplan osv. är uppfyllda, eller delvis uppfyllda. Då har det gjort nytta.”*. Den brokiga bild som framträder av nytta och resultat är alltså att det är en fråga om kostnader, om timing, om förbättrade individer och om uppfyllda planer.

Bilderna av resultat och nytta grundade sig därmed i vitt skilda områden: ekonomi, processer, individer och administrativa verktyg. Det var inte så att de intervjuade hade helt olika bilder, men i sina resonemang utvecklade de sig i olika riktningar och sammantaget målade de upp den breda bilden av vad det innebär med resultat och nytta i socialt arbete.

En annan aspekt av OHPeL, som flera tog upp spontant, är att det skall möjliggöra för klienten att uttala sig om insatsen. Det gör att man skall kunna *”väldigt tydligt sätta sig i klientens kläder”*. Baksidan, riskerna med OHPeL beskrevs utifrån att man redan inför starten såg projektet som något exklusivt och eftertraktansvärt.

Det är det man är bekymrad för, jag är bekymrad för att vi sitter och får ett så kallat A-lag, alltså de får otroligt mycket uppmärksamhet i ärendena på gott och ont.

Man var oroliga för att de socialsekreterare som skulle komma att få möjlighet att diskutera sina ärenden i OHPeL skulle få ett lärande och en uppmärksamhet som inte andra fick och det beskrevs som en risk för att klyftor skall komma att utvecklas. För att hindra det eftersträvade arbetsledarna att lärdomarna snabbt skulle implementeras i organisationen som helhet.

När man läser igenom de utskrivna intervjuerna med arbetsledarna blir det tydligt att klienternas roll i OHPeL är att bidra till utvecklingen av socialtjänsten. Förväntningarna var inte att OHPeL skulle innebära någon direkt inverkan på klienterna, det skulle utveckla ett lärande inom socialtjänsten som i sin tur antogs ha betydelse för klienterna. En av de intervjuade sade:

Nej, jag tror, alltså så har jag förstått det, att klienten märker relativt lite, ja, de skall ju inte ens märka att det blir något bättre. Utan det skall ju, vad skall man säga, det skall ju ständigt bli bättre.

En av arbetsledarna beskrev att det som är viktigast för klienterna är hur de blir bemötta, inte vad de får för beslut. Arbetsledaren utgick från de samtal som kommit till arbetsledaren med kommentarer om socialsekreterare och sade: ”Det är väldigt sällan som det handlar om besluten, det handlar mer om bemötandet och det kan både vara gott och ont”. I det perspektivet blir det naturligt att sträva efter att förstå vad som är ett gott bemötande, snarare än vad som innebär ett bra beslut.

Att klienterna skall bidra till socialtjänstens förbättring sågs inte på något sätt som problematiskt. Dels är ju meningen att det skall leda till en förbättring i insatserna även för deras egen del, del argumenterar arbetsledarna för betydelsen för klienterna att få uppmärksamhet.

Jag tror att uppmärksamhet är bra. Jag tror att det är något positivt i att känna att människor är intresserade av mig, av hur det går för mig och alltså det är liksom en positiv kraft i det här.

Det är ett sätt att uttrycka klientens inblandning i OHPeL. Däremot menade man att det ”kan vara rätt svårt för dem att i början ha koncentration på vad det är som hjälper och liksom förstå det i förhållande till sig själv”. Någon av de intervjuade uttryckte också en viss skepsis och sade: ”Jag tycker att klienter skall vara med och påverka och vara delaktiga, men till en viss gräns, för det hör samman med problemet att man inte kan vara det”. Personen som sa detta relaterade det till att det t.ex. kan vara svårt att vara delaktig om man samtidigt är mitt uppe i en problemfylld tid i livet.

I OHPeL förväntade sig alltså arbetsledarna att klienternas berättelser och ärenden skulle bidra till att socialtjänstens erfarenhetsbaserade kunskaper utvecklas. OHPeL etablerades därför med en förväntan om utvärdering, lärande och att begrepp och processer skall tydliggöras. I detta skulle även vi forskare medverka, men det var otydligt för arbetsledarna hur. En av de intervjuade undrade över ”hur man skall få ihop det här

med forskningen och socialtjänstens ansvarsområde” och menade att det finns en inbyggd problematik genom att ”forskning behöver vara långsiktig, fristående och samtidigt skall den vara till nytta för oss i det dagliga jobbet och det är en svår samordning i detta”. Medan denna person såg komplikationer i hur forskning och praktik skall samordnas såg andra forskningens medverkan som att ”Det blir en sorts högre mandat när man jobbar med det mer forskningsmässigt”. Forskningens roll i OHPeL var alltså också problematisk: Det var inte givet hur samverkan mellan forskning och praktik skulle se ut och det fanns en legitimerande komponent i att forskning var knuten till projektet.

Summering

De sex intervjuade arbetsledarna hade i vissa frågor samstämmiga förväntningar och i andra vitt skilda. Sammantaget blev bilden av arbetsledarnas syn på socialtjänsten och OHPeL, utifrån intervjuerna, i korthet:

- kontinuitet, samarbete och närhet till arbetsledning ses som viktiga faktorer i socialt arbete
- socialsekreterare bedöms framför allt behöva vara personligt lämpliga
- lärdomar anses framför allt göras från erfarenheter i jobbet
- syftet med OHPeL är att göra lärdomar om vad som ger nytta och resultat utifrån en självkritisk betraktelse av socialtjänstens erfarenheter
- resultat, nytta och hemmaplanslösningar har många skiftande betydelser
- klienternas roll i OHPeL är att ge sitt perspektiv på socialtjänstens verksamhet för att bidra till lärande
- kopplingen mellan praktik och forskning i OHPeL är oklar, men forskningen förstärker OHPeLs legitimitet

Dessa punkter representerar den övergripande bild vi fick från arbetsledarna som intervjuades. Genomgående var alla positivt inställda till OHPeL och såg med spänning fram emot projektet. Vi skall längre fram se hur dessa uppfattningar samspelar med klienternas och socialsekreterarnas uppfattningar, men stannar här vid att konstatera att arbetsledarna tillfört en ytterligare dimension på OHPeL.

6. REA-konferenser

Från att ha beskrivit och diskuterat erfarenheter från klienter, socialsekreterare och arbetsledare tar vi nu steget in i kärnan av OHPeL nämligen REA-konferenserna. Avsikten med kapitlet är beskriva och analysera dem som medel och verktyg för kunskapsutveckling. I kapitel 2 om två ärenden framkom att diskussionen om ärendena i mycket rörde sig kring individuella faktorer under konferenserna. Dels handlade det om klientens beteende och person, dels om socialsekreterarens person och arbetsinsats. Med det som grund fördjupar vi nu inblicken i konferenserna med utgångspunkt i frågor som: Hur ser händelseförloppet ut under konferenserna? Hur har konferenserna till form och innehåll förändrats över tid? Hur kan man förstå de processer som äger rum under konferenserna?

Tillvägagångssätt

Under perioden september 2004 till juni 2005 turades vi två forskare om att delta i de REA-konferenser som hölls varannan fredag mellan klockan 9 och 11. Vi var närvarande vid totalt 14 konferenser, åtta under hösten och sex under våren. Två av de ärenden som togs upp under hösten låg utanför vår målgrupp och därför följde vi inte de konferenserna när de upprepades. Eftersom det material vi samlade in blev så omfattande valde vi också att avstå från de konferenser i början av 2005 som tog in nya ärenden. Vi var en observatör i taget och observerade sex respektive åtta konferenser vardera.

Vid observationen satt vi med kring bordet vid konferensen, men var helt tysta. Vi gjorde inga inlägg i samtalet. I stället koncentrerade vi oss på att anteckna det samtal som fördes. De berättelser som berättades om klientens situation tonade vi ned i anteckningarna till förmån för inlägg om insatser, resultat och lärdomar. De personliga reflektioner vi gjorde under observationerna särskildes tydligt från noteringar om utsagor och händelser i gruppen.

Observationsanteckningarna renskrevs i nära anslutning till den observerade konferensen och utgör ett material om totalt 158 sidor maskinskriven text. Anteckningarna är naturligtvis präglade av det sammanhang de är upprättade i. Vi som har observerat har noterat vissa saker och avstått från andra, på samma sätt som de övriga på mötet har valt att ta fasta på vissa saker, men inte andra. Som observatörer och deltagare påverkades vi också av den stämning som skapades vid mötena eftersom observationerna genomfördes utan förbestämda observationsschema. Vi hade inte någon egen agenda att följa, eller faktorer att kontrollera, i anteckningarna. Tvärtom konstaterade vi under arbetets gång att möjlighe-

terna till analys och fördjupning är i det närmaste oändliga. Inför bearbetningen och analysen har vi dock tvingats välja och det är resultatet av dessa val som här presenteras.

Naturligtvis härrör det som presenteras från våra tolkningar av just dessa konferenser. Det är möjligt att tolkningen skulle bli något annorlunda om vi hade deltagit i ytterligare konferenser, men för att undvika det har vi framför allt beaktat de generella drag vi observerat.

Materialet har studerats för att förstå konferenserna som verktyg för kunskapsbildning. För att bearbeta och analysera materialet har först utskrifterna lästs igenom vid upprepade tillfällen. Utifrån de teman som genomläsningarna givit, de olika teman som vi noterat i sidoanteckningar under konferenserna och teman som varit uppe till diskussion vid konferenser och möten om OHPeL har så materialet systematiserats. Den bild som framträtt skall i detta kapitel användas för att belysa REA-konferensen som fenomen med forskarens blick. Analysen bygger på en ambition att ur klientperspektiv förstå på vilka grunder kunskap och samstämmighet skapas i socialtjänstens interna möten som här skett i form av REA-konferenser. Det innebär att analysen har styrts av frågor som: På vilket sätt gagnar detta klienten? Och när det gäller vilka lärdomar de gör och vilken kunskap som bildas: Är det verkligen så som de säger? Hur vet de det?.

För att förstå vad det är som de producerar under dessa konferenser behöver man dels definiera vilka "de" är, dvs. gruppen som samlas i konferensen, dels vad det är de har för "material" att arbeta med när de producerar. Denna grupp fungerar som ett verktyg som bearbetar information till att formuleras som lärdomar av det sociala arbetet.

Gruppen som verktyg

Under observationerna av konferenserna har det tydligt framgått att det samspel som sker inom gruppen är av stor betydelse för vilka slutsatser som dras. Eftersom det är i samspelet i gruppen som lärdomarna görs och därmed där som kunskapen utvecklas är det av vikt att förstå hur detta verktyg för lärdomar och kunskapsproduktion är uppbyggt och fungerar.

Gruppens konstitution

I REA-konferenserna fanns en kärngrupp av fasta medlemmar och en varierande grupp av personer som närvarade med anledning av att de var berörda av det enskilda ärendet. Det innebär att det ständigt var en ny gruppkonstellation som möttes, men samtidigt en bestående kärna. Den enda deltagaren som var med vid samtliga de konferenser vi observerade var sekreteraren. I övrigt var det mellan tre och nio personer från kärn-

gruppen, en till fem personer som var involverade i ärendet, upp till fem personer som aktivt arbetade med en insats för klienten och ibland också någon eller några observatörer med intresse för arbetsformen.

Vid ett genomsnittligt möte, av de vi observerade, var det i rummet en grupp om 13 personer. Sammansättningen i gruppen var följande:

Kärngruppen

- * sekreteraren och konferensens båda alternerande ordföranden, varav en ledde dagens möte
- * tre eller fyra enhets- och verksamhetschefer

Personer involverade i ärendet

- * tre socialsekreterare, handläggaren i ärendet och de som hade intervjuat inför konferensen
- * en eller två personer som arbetat med den klient mötet rör

Observatörer

- * en observatör från någon annan del av socialtjänsten
- * den observerande forskaren

Kärngruppen bestod av de två alternerande ordförandena och sekreteraren samt två verksamhetschefer, fyra enhetschefer och en specialpedagog¹⁰. Närvaron var hög i gruppen. Sekreteraren var den samma under samtliga möten. De två ordförandena var närvarande under vardera tio- elva av de fjorton konferenserna. De agerade ordförande nio respektive fem gånger. Verksamhetschefernas närvaro skiljde sig markant mellan de olika verksamhetsområdena genom att chefen för ungdomsenheten deltog tio gånger och vuxnenhetens chef fem gånger. Även på enhetschefs-nivå avspeglades denna skillnad, enhetscheferna från ungdomsenheten deltog i genomsnitt tio gånger, medan vuxnenheten endast var representerad tre gånger. Denna skillnad mellan vuxen- och ungdomsenheterna kan förstås i ljuset av att det endast vid fyra av de fjorton konferenser vi observerat behandlades ärenden från vuxnenheten. Det var genomgående en högre närvarofrekvens av arbetsledare när ärenden från egna enheten behandlades, detta skiljde inte mellan ungdom och vuxen.

Arton socialsekreterare deltog utifrån att de var involverade i ärendet och/eller intervjuare. Av dessa var nio stycken med endast en gång, fyra var med två gånger, en tre gånger och en fyra gånger. Tre socialsekreterare intog en särställning genom frekvent deltagande, de deltog både i

¹⁰ En tjänsteman inom socialtjänstens ungdomsenhet som arbetar gentemot skolan.

funktionen som handläggare och som intervjuare och var närvarande fem-sex gånger vardera.

Utöver dessa socialsekreterare deltog tjänstemän inom socialtjänstens olika enheter jämte kontaktpersoner, rektorer och lärare. En socialsekreterare från Möjligheternas Hus¹¹ har varit med vid tre tillfällen. Skolan var representerad vid fem konferenser. Men den stora gruppen består av kontaktpersoner och personer från öppenvårdsverksamheter av olika slag, dessa medverkade med sammanlagt 15 representanter i mötena. Någon av dessa var samma representant som återkommit.

Slutligen deltog också enstaka personer som observatörer, ungefär en per möte, utöver forskaren. De som var med var representanter för andra delar av socialtjänsten, politiker och socialhögskolepraktikanter. Endast vid en av de observerade konferenserna har någon person utanför kommunens verksamheter deltagit, det var en representant för Familjeforum i Lund som var med i den första konferens som observerades. Personen var med eftersom hon hade haft en aktiv roll i insatsen i det diskuterade ärendet. Någon motsvarande representant för externa insatser har sedan inte varit med.

I genomsnitt har alltså tolv personer från Helsingborgs kommun samlats två timmar varannan vecka. Handlingar inför mötet har skickats ut före, en del har genomfört intervjuer inför konferensen, andra har deltagit i styrgruppsmöte efter konferensen. Det är därför rimligt att anta att varje deltagare i genomsnitt ägnat konferensen drygt tre timmar. Sammantaget innebär det att de tolv tjänstemännen tillsammans använder arbetstid motsvarande en arbetsvecka i samband med konferensen. Eftersom konferenserna äger rum varannan vecka motsvarar tiden som ägnas åt dem en halvtidstjänst, ojämnt fördelad över tio arbetsledare, 18 socialsekreterare och drygt 20 andra personer. Till detta kommer sekreterarens koordinationsarbete och administration som sker mellan mötena och upptar ytterligare en halvtidstjänst. Kostnaderna för verktyget REA-konferens motsvarar därmed, i mycket vaga beräkningar, en heltidstjänst inom förvaltningen.

Samspelet i gruppen

Aktiviteten i gruppen varierade på de olika konferenserna, ibland var det svårt att använda tiden från klockan nio fram till klockan elva och ibland var det svårt att få den att räcka till. Den kärngruppen, dvs. ordförandena, sekreterarna och arbetsledarna har vanligtvis dominerat både i antal personer och i att definiera problem och lösningar. Inte förvånande har

¹¹ Enhet som handlägger försörjningsstöd enligt socialtjänstlagen.

ordförandena och sekreteraren varit de som mest styrt både arbets- och tolkningsprocesserna, det har ju varit deras uppgift i gruppen. Den övriga gruppen har fördelat sin aktivitet på mötena så att en av dem var mycket aktiv, två andra var också aktiva i diskussionerna och påverkade påtagligt tolkningarna, medan tre var lite mindre aktiva och en har förhållit sig relativt tyst.

När man går igenom observationsanteckningar från alla fjorton konferenserna blir det tydligt att de olika medlemmarna har haft sina olika prioriteringar, intressen och personligheter. Någon var pratsam, någon annan tystlåten. Någon var skämtsam, en annan allvarlig. Någon lyfte gärna upp problem och svårigheter, en annan sökte lösningar. Någon var dominant, en annan undvikande. Någon var mån om att skolan skulle vara involverad, en annan pekade på psykologiska faktorer från klientens uppväxt, en tredje betonade skillnaderna mellan socialtjänstens olika enheter, en fjärde var visionär och en femte betonade att man måste vara realist. Dessa olika förhållningssätt fanns representerade på konferenserna och de reproducerades på konferenserna.

Vi skall inte fördjupa oss i dem här av flera skäl. Först och främst etiskt, det finns ingen anledning att lämna ut individers förhållningssätt i dessa möten och det har aldrig varit vårt syfte att studera deltagarna som individer. Därför ger inte heller observationsanteckningarna grund för en närmare analys. Dessutom är detta på intet sätt något som är unikt för denna grupp. Generell kunskap om grupper och grupprocesser säger oss att individer som ingår i en grupp är olika och att gruppen blir olika beroende på hur individerna agerar.

Motivet till att ändå nämna de individuella skillnaderna är att på detta sätt belysa att processen när informationen formeras till lärdomar sker med hjälp av ett verktyg som är variabelt. Beroende på vem som deltar i gruppen är det olika saker som på olika sätt betonas och lyfts fram. Det är då inte bara de deltagandes personligheter som varierar, utan även maktförhållanden dem emellan och tolkningsföreträdet inom gruppen. I de observerade konferenserna fanns t.ex. en samtalsordning i gruppen som tydliggjordes bland annat i att utsagor från kärngruppens deltagare lättare hörsammades än uttalanden från personer enbart involverade i det aktuella ärendet.

En process med givna roller

När gruppen samlas i rummet för att hålla konferens har alla personer olika roller. Dels har man av organisationen givna roller, så som att man tillhör en viss enhet och har en viss tjänst och befattning. Dels har man olika roller i själva konferensen utifrån vilken relation man har till ären-

det som lyfts upp och vilken relation man har till OHPeL och REA-konferenserna. Rollerna från organisationen förs med in och därmed är t.ex. arbetsledaren arbetsledare även i konferensen. De roller som särskiljer sig och som är givna av konferensen är ordförande, sekreterare och intervjuare. Dessa roller existerar inte utanför konferensen, de är produkter av det specifika sammanhanget och därmed de enda "OHPeL-rollerna".

Ordförandena och sekreteraren har lett alla konferenser vi observerat. De båda ordförandena alternerade i ordföranderollen, men även den som inte för dagen hade ordföranderollen hade varit med om att tillsammans med sekreteraren lägga upp konferensen. Dessa tre personer hade därmed det primära tolkningsföretädet. De hade lagt upp konferensen, bjudit in deltagare och förberett dagordningen. På själva konferensen var det ordföranden som fördelade tiden och ledde mötet med dess olika etapper. Ordföranden fick support av sekreteraren, som var den som förfogade över allt skriftligt material.

Mötet inleddes med att ordföranden påkallade uppmärksamhet och bröt det småprat som pågick i rummet. Ordföranden samlade sedan gruppen kring det ärende som skulle diskuteras. Eftersom varje konferens innebär en ny gruppsammansättning inleddes konferensen vanligen med en presentationsrunda. Vid denna runda presenterade alla sig med sin roll på konferensen och även sin anställning och hemvist. Sålunda gjordes presentationer varit av arten: *"Jag är här eftersom jag har intervjuat klienten, till vardags arbetar jag som socialsekreterare på X-enheten"* eller *"jag är stående deltagare i dessa konferenser och annars arbetar jag som enhetschef på Y-enheten"*.

Efter att gruppens deltagare hade presenterats, definierades formen för konferensen. Vanligen fanns ordningen för konferensen angiven på blädderblocksblad som sekreteraren hade satt upp på tavlan. Om det medverkade personer som inte vanligtvis arbetade inom socialtjänstens vuxen- och ungdomsenhet gav ordföranden en mera detaljerad beskrivning av syftet med konferenserna. I formen ingick att klientens namn inte skulle nämnas, att det rådde tystnadsplikt om de uppgifter som framkom och att motivet till att konferensen var att se vad vi kunde lära oss av det som hade hänt i ärendet. Ordföranden markerade på så sätt att detta inte var en vanlig ärendediskussion, det var inte arbetet med klienten och hur man skulle göra i ärendet framöver som skulle diskuteras.

När detta hade klargjorts lämnade ordföranden ordet till sekreteraren som rekapitulerade ärendet så som det såg ut vid förgående konferens och sedan fick handläggande socialsekreterare berätta vad som hänt sedan dess. Om det var första konferensen i ärendet fick handläggande social-

sekreterare ordet direkt. När socialsekreteraren var klar med sin beskrivning lämnade ordförande ordet till dem som hade intervjuat klient och föräldrar som en efter en beskrev vad som framkommit i intervjuerna. När de presentationerna var klara var det dags att gå över till friare samtalsformer. Ordföranden lämnade ordet fritt och under en stund styrdes inte samtalsordningen så tydligt. Eventuellt kunde en deltagare som arbetade nära med klienten på något sätt bjudas in av ordföranden för att reflektera över det som framkommit innan andra började yttra sig.

Sekreteraren kom då och då in, ibland på eget initiativ, ibland på uppmaning av ordföranden, och samlade ihop det som var känt i ärendet i en skiss över en plan. Denna plan var uppsatt på tavlan så att alla skulle kunna se, men ibland var det för mycket information i planen och för många människor i rummet så att texten blev för liten och avståndet för stort för att den skulle synas för alla. Sekreteraren gick dock igenom det skrivna så att alla fick veta det. Det tolkningsföreträde som ligger i sekreterarrollen blev här väldigt tydligt. Sekreteraren är den som ges möjlighet att tolka vad som är centralt i ärendet och föra in det i en förutbestämd form. Denna form var välbekant för dem som arbetar med ungdom, medan vuxen inte gjorde sådana planer. Sekreteraren var också den som hade tillgång till skrivet material av olika slag och som därmed kunde komplettera diskussioner under konferensen med sakinformation.

Samspelet mellan ordföranden och sekreteraren pågick på olika sätt under de olika konferenserna. Ibland var det ordföranden som gav sekreteraren direktiv om att något borde skrivas in i planen, ibland var det sekreteraren som påtalade för ordföranden att det var dags att gå till en viss punkt i strukturen. Såväl ordföranden som sekreteraren kunde också kommentera socialsekreterares agerande och göra bedömningar av det som skett, som t.ex. när en av dem reflekterade över socialsekreterarens bemötande av en klient och sade: *"Du möter honom på ett vuxet sätt"*.

Efter den fria delen av konferensen knöt ordföranden tillbaka till konferensens syfte och konstaterade att det är dags att se vilka lärdomar som kan göras av det som presenterats. I de första konferenserna vi observerade sades detta när konferensen varat i en dryg timme, i de senare konferenserna var det inte sällan det sades när fem-tio minuter av konferensen återstod. När tiden var ute, eller när samtalsämnet ansågs uttömt, avslutade ordföranden konferensen.

Även om dessa tre personer har haft tolkningsföreträde innebär det inte att de har haft möjlighet att helt styra det som skett under konferensen. Det är fullt förståeligt, dels utifrån den grupprocess som pågick, dels utifrån att det var en grupp med chefer och att en gruppdeltagare kunde vara chef över ordföranden eller sekreteraren. Vid flera tillfällen när de

vid upprepade tillfällen hade försökt få diskussionen att handla om lärdomar har deltagarna fortsatt ta upp aspekter på klientens liv, eller kommit med förslag till hur man skall agera i ärendet framöver. Gruppen som helhet kunde därmed också ointetgöra den möjlighet till styrning ordföranden och sekreterare hade.

Dessa tre personer i dessa två roller har, som tidigare sagts, tolkningsföreträdet. De har tillgång till allt material och de styr samtalsordningen. Sekreteraren är den enda i rummet som förfogar över tavlan och den enda som ställer sig upp och visar upp skriftligt material inför alla. Vid något enstaka tillfälle har dessa rollers maktposition förbisetts, som t.ex. när samtalet fortsätter och fortsätter, trots att ordföranden försöker påtala att klockan är elva och tiden är ute. Sekreterarens råd till ordföranden vid detta tillfälle var: *"ställ dig upp"*, vilket också hade effekt.

Intervjuarna blir de som under konferensen ger röst åt klienten och dennes anhöriga. De hade, utifrån en fast manual, intervjuat klienten, och oftast också föräldrar till denne, om hur de såg på de insatser som gjorts. Under konferenser läste intervjuaren upp sina anteckningar från intervjun. Ibland skedde det i jag-form, så att det framstod som att klienten berättar själv. *"Det är ju det som ger liv åt det"* menade en ordförande när intervjuaren föreslog jag-formen. Intervjuarna var budbärare, men fick därigenom också ett särskilt perspektiv. De hade ingen kontakt med klienten i övrigt och var inte involverade i handläggningen. Under konferensen var det inte ovanligt att den som intervjuat återkom i diskussionen och förde in klientens perspektiv. T.ex. genom förtydligande utsagor som: *"det handlar om begripligheter, och att få någon att lita på"*. Det förekom också situationer där ordföranden i konferensen vände sig till intervjuaren med en fråga, som i förhoppning om denne skulle kunna svara för klientens räkning.

Intervjuarrollen, som är unik för just detta sammanhang, kom ibland i konflikt med personens vanliga roll som socialsekreterare. Det blev särskilt tydligt när det under konferensen framkom information som övriga kände till, men som intervjuaren inte beaktat i intervjun. När intervjuaren då sa *"jag visste ju inte detta"* antyder det en ursäkt i förhållande till hur hon skulle ha agerat som socialsekreterare. Ordförande och sekreterare i konferensen justerade snabbt rollen till att vara intervjuarens och säger *"det var inte meningen att du skulle veta, du skulle bara ta reda på hur klienten ser på detta"*.

När intervjuerna med klienter och föräldrar lästes upp var det inte ovanligt att det skrattades eller fnissades runt bordet vid konferensen. Eftersom skrattet var ett så påtagligt fenomen i konferenserna skall vi därför fördjupa oss i vilken funktion skrattet fyller i gruppen.

Skratt och skämt som gruppens sammanhållande kitt

I varje REA-konferens uppstår situationer då det skrattas. Skrattet kan fungera sammanhållande, förlösande eller som ett sätt att ta sig ur en besvärlig situation och ett sätt att hålla känsliga frågor ifrån sig. Rolf Granér (2000) beskriver att skratt förstärks i samspel med andra och att delade erfarenheter som leder till skratt ger en upplevelse av kollektiv gemenskap. Genom att följa de fjorton konferenserna kan man se att skrattet har fyllt en viktig funktion i att skapa samhörighet i gruppen. Vi har noterat att det förekommer i följande former:

- * samhörighetsskapande
- * avståndstagande
- * avdramatiserande
- * moralformerande

Det samhörighetsskapande skrattet är det skratt eller fniss som betecknar att alla i gruppen kan enas i en och samma kunskap eller värdering. Ett exempel är när gruppen skrattade då sekreteraren tog upp att det varit samma socialsekreterare hela tiden i ärendet. Skrattet här kan tolkas som ett tecken på den gemensamma kunskapen att socialsekreterare byts ut. Samhörigheten kan också markeras genom skratt och pika mellan gruppens deltagare. Det markerar då att man har en kamratlig relation och att man känner varandra.

Det avdramatiserande skrattet förekom ofta i samband med att klientens berättelse lästes upp och socialsekreteraren betygsätts. När socialsekreteraren bedöms av klienten inför flera chefer i organisationen var situationen laddad och skrattet förlöste laddningen. En socialsekreterare hjälpte till att framkalla det förlösande skrattet genom att göra en segergest när klienten berömde socialsekreteraren. Det avdramatiserande skrattet kan också vara lågmält och komma när gruppen inte reder ut situationen i konferensen. Ett exempel på det var när resultat skulle konstateras och man inte klarade av att formulera dem. I en konferens hade man konstaterat att samsyn och samarbete hade haft betydelse, ordföranden gjorde då ett försök att lyfta diskussionen och sade: *"Hur får man det?"* varpå en tystnad uppstod, den bröts av fniss och lågmält skratt och återgick sedan till tystnad igen.

Det avståndstagande skrattet kan användas för att minimera vikten av det som sagts. Det kan t.ex. vara när en klientberättelse är motsägelsefull. Ett exempel var när klienten menade att han hade lärt sig mycket av det brottsförebyggande program han hade deltagit i, men samtidigt var det känt i konferensen att han hade begått nya brott. Avståndstagande sker

också när icke-accepterade metoder visar på bra resultat. Ett exempel på det är den konferens där en klient som hade blivit utsatt för starka hot om våld visade sig plötsligt motiverad till insatser han tidigare varit avogt inställd till. I anslutning till den berättelsen uppstod skratt och skämt om hotets möjligheter och vi kan bara spekulera i orsaken, var det för att situationen som beskrevs var stark i sig eller handlade det om att här fanns något verkningsfullt, men som socialtjänsten inte kan använda? Oavsett vilket blev funktionen i konferensen att ämnet lämnades och därmed blev skämtet och skrattet avståndstagande.

Det moralformerande skrattet förekom i flera former och kan relateras till vad som är att betrakta som normalt. Det kom t.ex. när det i en klientberättelse framkom att han motionerar mycket eller när en tonåring visade sig vara bra på att städa och hålla ordning. Dessa berättelser följdes ofta av någons kommentar om *"tänk den som hade det så"* och appellerade till en generell normalitet i samhället. Det förekom också ett moralformerande skratt som är specifikt relaterat till socialt arbete. Här antyds en misstänksamhet mot allt för positiva bilder. När de bilder som kommer fram av ärendet blev vad som kallades *"våldigt tydliga och tjusiga bilder och inget som helst kritiskt"* kunde en deltagare fälla kommentaren *"man blir ju nästan tårögd"* och skrattet bröt ut. Här antyds en misstänksamhet om att allt inte är så positivt som det framstår i berättelsen. Därmed är skrattet moralformerande, men samtidigt är det samhörighetsskapande eftersom det anknyter till den vetskap socialarbetare har om att de bara besitter en del av informationen om en klient.

Konferensens funktion för gruppen

Vi har här sett hur gruppen formeras och verkar i REA-konferenserna. Gruppen är på en och samma gång bestående och föränderlig genom sin konstruktion av till hälften fasta medlemmar och till hälften varierande. Det finns en samhörighet, framför allt i den kärngrupp som återkommande agerar i konferenserna och det finns en fast struktur som informationen fogas in i under konferensen. Ordföranden och sekreteraren har till uppgift att hålla fast i denna struktur.

Även om strukturen i grunden var fast under den tid vi observerade konferenserna varierade den från gång till gång. Utrymmet för att diskutera vad som var resultat och lärdomar i ärendet blev olika stort i de olika konferenserna och det var olika lätt att hålla fast i en diskussion om resultatet av insatserna.

När man ser till att gruppen utgör ett föränderligt verktyg inser man att det är naturligt att detta verktyg kommer att skapa nya resultat i varje ny konstellation. Dominansen i gruppen varierar beroende på deltagarna

och möjligheterna för ordföranden och sekreteraren att samla gruppen kring strukturen varierar. Konferensen blir därför tveksam som verktyg för att skapa ny kunskap.

Konferensen fungerade däremot väl som ett samordnande forum där den fasta gruppen av arbetsledare upprepat får möjlighet att diskutera aspekter på ärenden. Till denna grupp kan eventuellt också de socialsekreterare som frekvent deltar knytas. Konferensens kärngrupp skapade en samhörighet och en samsyn där de utvecklade ett visst sätt att betrakta och tala om ärenden i socialtjänsten. Konferensen visade sig kunna fungera som ett verktyg för att samordna och utveckla socialtjänsten genom tillvaratagande av de kunskaper och uppfattningar som fanns i gruppen.

Skillnaden i att vara ett verktyg för kunskapsutveckling eller för verksamhetsutveckling ligger i föränderligheten och den vaga precisionen. Eftersom normativa inslag får stort utrymme och gruppen primärt konstituerats utifrån verksamheternas organisering och inte utifrån kunskapsproduktionens behov, är det också det normativa förhållningssättet till verksamheten som kan utvecklas i konferenserna.

Produktion av lärdomar

Även om konferensen som verktyg fungerade bättre i att skapa en samsyn än i att skapa ny kunskap var strävan stark att finna de faktorer som ger resultat i de insatser som socialtjänsten genomför. Vad är det då man lyfter fram som att det fungerar när det fungerar? Vilka lärdomar diskuterar man? På vilka grunder uppstår dessa förklaringar? Hur tillförlitliga är de?

I den första konferensen som observerades lät man drygt hälften av tiden ägnas åt frågan *"vad har vi lärt oss av detta?"*, i konferenserna under våren 2005 har denna diskussion endast berörts under de sista minuterna av tvåtimmarskonferensen. Det finns en glidning i frågorna i konferensens slutskede, från generella lärdomsfrågor till att tillfälliga observatörer och representanter för det diskuterade ärendet tillfrågades om vad de hade tyckt om konferensen. Genomgående svarade de att de hade tyckt att det var intressant och givande. Något negativt svar inför denna församling är svårt att tänka sig och konferensen fick nöja sig med att försöka tolka nyanserna i det positiva som sades.

I de första konferenserna strävade ordföranden efter att lyfta upp lärdomar, eller rättare, att få deltagarna att lyfta upp lärdomar. Ju längre fram i tiden, desto senare i konferensen kommer detta upp. Ordföranden hade inte alltid möjlighet att påverka förloppet under konferensen. I en konferens under hösten 2004 arbetade ordföranden i 45 minuter med att försöka få gruppen att diskutera vad det var som hade orsakat att det

hade gått bra i ärendet. Hela tiden gled dock diskussionen tillbaka till klienten och ärendet i stället för orsaker till resultatet. I en konferens under våren 2005 var situationen för klienten försämrad och då kom man överhuvudtaget inte in på vad som var tänkbara resultat utifrån socialtjänstens agerande. Diskussionen låg helt på klientens handlande.

Förskjutningen av diskussionen om lärdomar är inte en helt omedveten process. I diskussioner under utvecklingen av REA-konferenserna har man diskuterat problemen med att urskilja ärendet i sig och resultat och lärdomar av ärendet. Det har också diskuterats att skjuta diskussionen om lärdomar till styrgruppsmötet direkt efter konferensen. Eftersom det är konferenserna i sig som är underlag för detta kapitel är det dock det som bildar utgångspunkt för tänkbara resultat.

Glidningarna mellan insats och person, mellan kunskap och värde var många i de här diskussionerna. I slutet konstaterades ibland vilka lärdomar man hade dragit, men det gick inte att tydligt förstå var lärdomen kom ifrån. Det fanns aldrig ett motalternativ där man kunde se att detta resultat inte uppkommer om denna komponent saknas. Trots det är det ett stort antal begrepp som används för att beskriva "resultat". Begreppen är vaga, generella och allmänt förekommande inom socialt arbete. Vi skall här titta lite närmare på hur några av dessa diskuteras.

Hemmaplanslösningar

Eftersom REA-konferenserna var en del i OHPeL vars namn betyder "Omfattande hemmaplanslösningar" är det relevant att se hur just hemmaplanslösningarna beaktas i konferenserna. I flera av de ärenden som varit uppe för diskussion har klienten varit placerad på någon form av institution. Någon t.o.m. på en mycket kostsam institution. Hemmaplanslösningarna har mera haft formen av utslussning och eftervård än reella alternativ till institutionsplaceringar. Det har också diskuterats under konferenser hur man skall definiera eftervård och hemmaplanslösningar i relation till varandra och vad det är som skiljer dem. Däremot har det inte tydligt definierats.

Inte i någon av de observerade konferenserna betonades att det arbete som bedrivits helt på hemmaplan skulle ha varit orsak till ett framgångsrikt resultat. Hemmaplanslösningen blev därför aldrig svaret på frågan om vad det är som har gjort att det har gått bra. Däremot förekom några ärenden där man påtalade att en kortvarig institutionsplacering hade fyllt en viktig funktion genom att den brutit ett mönster i familjen och betonat allvaret i situationen. Det förekom också att man lyfte upp kombinationen av institutionsvård och insatser på hemmaplan som lyckade, t.ex.

när någon slussats över från institutionens skola direkt till kommunal skola.

Insatser på hemmaplan betraktades i diskussionerna som generellt bättre än institutionsvård, men utifrån utsagorna kan man fundera över om det kanske mer handlade om att institutionsvård saknar de önskade effekterna än att hemmaplanslösningar hade några kända effekter.

Timing, matchning, samarbete

Några av de mest konstaterade begreppen för varför något fungerat bra handlar om att man gjort rätt sak vid rätt tid och att det har blivit möjligt eftersom man samarbetat.

Timing konstaterades som centralt i den första konferens vi observerade och har sedan följt med som en röd tråd i alla diskussioner. När man beskriver timingen säger man t.ex. *"vår organisation har klarat av att bära detta ärende, vi har hittat timingen och kunnat gå med i vissa saker, men hålla fast i andra"*. Även om man säger att timing handlar om att göra rätt sak vid rätt tidpunkt blir exemplen om timing inte alltid relaterade till tidpunkten. I det citerade exemplet handlade det om att göra saker vid rätt tid, men framför allt om att kunna följa ärendet och matcha med rätt insatser vid rätt tillfälle. Matchning är en fråga om att ge rätt insats till rätt klient.

Vid ett tillfälle konstaterades att timingen blev rätt eftersom socialtjänsten erbjöd en insats just när klienten var i en besvärlig situation och därmed beredd på förändring. Här blir det uppenbart att kombinationen av erbjudandet och situationen sammanföll på ett sätt som gjorde insatsen genomförbar. Om det var ett lyckat resultat kan dock diskuteras eftersom insatsen sedan inte fullföljdes.

Vid något tillfälle diskuterades timing i relation till klientens ålder och man skapade tillsammans på konferensen en berättelse om att klienter mellan 25 och 30 års ålder tänker om och ändrar livsstil. Gruppdeltagarnas erfarenheter formade en gemensam överenskommelse om att 27-28 år är en brytpunkt i livet.

Samarbete förutsätts alltid vara av godo. Ofta konstateras kort att *"det har varit bra samarbete"* men det fördjupas inte vad det innebär eller på vilket sätt det har varit bra. Däremot framkom det i någon konferens att föräldrarna ville ha bättre samarbete med socialtjänsten eller i en annan konferens att man behöver söka nya former för samarbete. Samarbete är ett begrepp som används på samma sätt för utbyte mellan myndigheter som utbyte mellan socialtjänsten och klienten. Den generella innebörden av begreppet skulle därför närmast vara att ha utbyte av information och att interagera.

En berättelse om bristande samarbete är också en berättelse om bristande interaktion, eller som det sades ”*organisationerna har inte riktigt hängt med, det har funnits en tröghet i systemet*”. I något fall konstateras att interaktionen/samarbetet på tjänstemannanivå i det specifika ärendet hade fungerat bra, vilket föranledde en i gruppen att påtala att det inte förändrar läget, det är fortfarande ett generellt problem för socialtjänsten att samarbeta med den enheten. Det skulle kunna vara möjligt att lyfta upp det enskilda ärendet för att se vad i detta som skilde sig från övriga ärenden där samarbete med denna enhet förekom. Utifrån det hade man kanske kunnat skapa lärdom. Så skedde dock inte, utan man stannade vid att konstatera att samarbetet i det aktuella ärendet fungerat bra, trots att det inte brukar göra det.

Arbetsledning, tillit, förtroende, samsyn

I flera av konferenserna har socialsekreterare lyft fram att de känt stöd av sina arbetsledare. Det har då diskuterats utifrån att det har funnits en trygghet och stabilitet, att de beslut som har tagits inte har ändrats och att arbetet i ärendet därmed har kunnat fullföljas. I konferenserna konstaterade man utifrån det att när arbetsledaren har varit välinformerad och nära till hands har det också varit möjligt att snabbt ta beslut.

I en konferens berättades att ”*det handlade om minuter*” och att det blev möjligt att fatta beslutet för att ärendet var bekant för arbetsledaren och det fanns en ”*förberedd samsyn*”. I begreppet samsyn ligger att det finns en ömsesidig förståelse mellan chef och handläggare. Båda parter anses behöva känna tillit och förtroende för den andre för att kunna hålla sin linje i arbetet.

Beskrivningarna av tillit och förtroende mellan chef och handläggare återkommer i relationen mellan handläggare och klient. Även här beskrivs tillit som central. Ett exempel på hur tillit skapas är när klienten känner förtroende för socialtjänsten eftersom man har gjort vad man har lovat och hållit tidsplanen.

Kontinuitet

Ett begrepp som betonades mycket under hösten 2004 är begreppet kontinuitet. Det var ett av de vanligast förekommande när resultaten skulle konstateras. Det skapades en konsensus om att det är bra att socialtjänsten är stabil och att det är samma socialsekreterare i ett ärende. Denna generella sanning reproducerades gång på gång i de ärenden som diskuterades. Däremot förtydligades sällan vari denna kontinuitet består.

I något exempel jämfördes kontinuiteten i socialtjänsten med sjukvårdens kontinuitet där man gör insatser oberoende av personen som utför

dem. Överfört till socialtjänstens verksamhet skulle det innebära att kontinuiteten i insatsen skulle bibehållas oberoende av vem som var socialsekreterare. Diskussionerna som fördes handlade emellertid om kontinuitet i den interpersonella relationen mellan socialsekreterare och klient, eller kontinuitet i arbetsledningen, eller i organiseringen av socialtjänsten.

Kontinuitet konstaterades också vara omöjlig eller olämplig i vissa situationer. Det betonades att det finns vissa nödvändiga brytpunkter, så som t.ex. övergången mellan grundskola och gymnasium. Det fanns också ärenden som diskuterats i konferenser där man konstaterat att det gynnat utvecklingen att man bytt handläggare. Därför borde man kunna sluta sig till att kontinuitet är bra när det är något som fungerar, medan det är dåligt med kontinuitet i det som är problematiskt.

När man talar om att kontinuitet är positivt är det därför snarast att man talar om att det är värdefullt att bygga på det som redan fungerar. Det som är till stöd i klientens utveckling skall bibehållas, medan övrigt skall förändras. Kontinuitet är inte ett självändamål, utan något som är ett medel för att bevara det fungerande.

Planer, tydlighet, struktur

Upprättandet av planer för ärendena har varit en känslig del av OHPeL och REA-konferenserna. Ungdomsenheten hade en tradition i hur man hanterar planeringar i klientärenden, vuxnenheten en annan. Medan ungdomsenhetens planer har varit nedtecknade har vuxnenhetens planer varit muntliga. I REA-konferenserna arbetade man med de skriftliga planerna och de ärenden som diskuterades presenterades med planerna inskrivna i en struktur som visades upp på tavlan. Denna vårdplan var ämnad att utgöra utgångspunkt för diskussionen på konferensen. Huruvida den verkligen var utgångspunkt för alla är mera osäkert, det var ytterst ovanligt att någon annan än ordförande och sekreterare hänvisade till planen i diskussionen.

Den skillnad som finns mellan enheterna har tagits upp när ärenden från vuxnenheten diskuterats och eftersom det saknats plan har sekreteraren omvandlat den presenterade informationen till en plan av strukturerad och nedskriven modell. När detta skedde sade sekreteraren: "*Nu skall du få se ditt ärende i en plan*" och fniss utbreddes sig i rummet, varpå socialsekreteraren svarade: "*Allt det har jag i huvudet*". Allt uttalades i vänlig ton, det var uppenbart att detta var en välkänd skillnad mellan enheterna och att det var ett annorlunda sätt att se ärendet som nu presenterades. När det har varit ärenden från ungdomsenheten som diskuterats har det inte under de observerade konferenserna kommenterats att

man väljer ut information att föra in i planen, planen har inte ifrågasatts i de konferenserna.

Trots att det inom ungdomsenheten rådde enighet om att planer kan och skall göras i ärenden finns kritik och tvekan inför planerna. Konferensdeltagare har sagt utsagor som *"ja, ja, planering finns, men den måste ju sättas i verket också"*. Det förekommer också att man ser ett glapp mellan det som görs och det som skrivs i planen. Planen avspeglar en del av de aspekter som finns i ärendet, men inte alla. Den kan ibland också bli mer konstaterande än framåtsträvande och handlingsinriktat. I ett ärende diskuterades det faktum att det i planen angavs att klienten skall fullfölja grundskolan, vilket kommenterades med *"ja, vad skall jag skriva"* och en arbetsledare föreslog *"att han skall börja grundskolan"*, eftersom ett av problemen var att pojken inte gick i skolan.

Klientens medverkan i planeringen betonades genomgående. I intervjuerna tillfrågades klienterna och de anhöriga om sin delaktighet i planeringen. Här framkom det också att planen och det som sker är, åtminstone delvis, åtskilda. En mamma sa t.ex. att hon tyckte att hon varit med i det som hänt, men någon plan har hon aldrig sett. I ett annat ärende beskrevs problem med att få klienten att medverka i en planering, klienten hade då uppgivit att han tyckte att han sagt sitt och att det räcker.

När planen är en central del i arbetet med klienten blir den också ett mått på framgången. I ett ärende som går bra talar man om utvecklingen utifrån att behandlingsplanen innehåller allt färre punkter.

Planerna är ett sätt att skapa tydlighet och struktur för ett ärendes handläggning och tydlighet och struktur är två positivt laddade begrepp som återkommer. Beröm och betoningar på det lyckade innehöll ofta begreppen tydlighet och struktur. Dessa begrepp gäller i första hand socialtjänsten och inte så mycket klientens situation. Man kunde t.ex. tala om en tydlig utredning i positiv ton eller beskriva en institutionsplacering med tvång utifrån att *"nu blev det tydligt (för klienten) att något måste hända"*. När tydlighet och struktur nämdes i samband med klienterna handlade det ofta om att klienten och familjen saknade tydlighet, eller att problemen uttrycktes tydligt.

När tydlighet och struktur beskrivs som medel för att nå resultat i arbetet talades det om tydliga roller, tydlig arbetsfördelning och tydliga insatser. Tydlighet för vem eller vad tydligheten och strukturen innebär diskuterades inte närmare.

Delaktighet, inflytande, påverkan

I intervjuerna inför konferenserna tillfrågades klient och föräldrar om de tyckte att de hade varit delaktiga i arbetet, vilket många gjorde. Svaret på den frågan och berättelserna om delaktighet var dock inte alltid helt samstämmiga. Ett exempel är en mamma som beskrev sig som delaktig, men som samtidigt påtalade att det var en annan hjälp familjen ville ha. Det är därför ibland oklart vad som menas med delaktighet.

I vissa situationer handlade den delaktighet man talade om att ha inflytande och påverkan på sin egen livssituation. Ibland handlade det om att acceptera det socialtjänsten föreslår. Inte i någon av de observerade konferenserna talade man om delaktighet eller klientens inflytande och påverkan på handläggningen av ärendet utifrån att socialtjänstens insats uttryckligen skulle ändras utifrån klientens krav. Snarare beskrevs delaktighet mera som att man *känner sig* delaktig än att man har något reellt inflytande.

Delaktigheten som diskuterades är, liksom de övriga begreppen som lyftes upp, vagt definierad och betydelserna kan vara många. Det går inte att utifrån det som sades på konferenserna förstå vilken innebörd deltagarna ger begreppet delaktighet. Det enda som framstår tydligt är att det är ett positivt laddat begrepp.

Tappade trådar och faktiska fel

Parallellt med diskussionerna om de lyckade resultaten i ärenden och vilka lärdomar man kan dra av dem hände att det i konferenserna framkom att misstag har gjorts i ärendena och i socialtjänstens arbete.

Det har i de observerade konferenserna t.ex. diskuterats droganvändning i socialtjänstens verksamheter och olämpliga placeringar i familjehem. I dessa fall rådde stor enighet om att det var fel begångna, men inte heller här fördjupades diskussionen under konferensen. Man stannade vid att konstatera att droger inte skall användas i socialtjänstens verksamheter och att man måste göra ordentliga utredningar av familjer som tar emot placeringar från socialtjänsten.

På samma sätt som man tappade bort möjligheten att under konferensen fördjupa lärande av misstag tappade man många gånger bort det som sker utanför socialtjänsten. I flera ärenden var organisationer och myndigheter utanför kommunen mycket involverade i arbete med klienten utan att det togs med i diskussionen. Trots att man t.ex. diskuterade timing och matchning så beaktade man inte att även andra organisationer parallellt kan betrakta denna person som sin klient, upprätta planer och bedriva ett arbete.

Därutöver var det bara de moraliskt respektabla metoderna som ansågs kunna ge resultat. I ett ärende som behandlades på konferens var klienten hotad. Detta hot fick under konferensen en tämligen avgörande betydelse för klientens motivation till förändring. Hot och våld kan inte utföras av socialtjänsten och det kan ej heller sanktioneras. Det är icke respektabla metoder. När icke respektabla metoder visade sig ha viss effekt i den önskade riktningen väckte det diskussion, men diskussionen slog lätt över i skämt där frågan avstyrades. Är de omöjliga metoderna allt för svåra att diskutera? Eller skulle man kunna tänka sig att man i konferensen fördjupade en diskussion om hur man skall förhålla sig till denna form av metoder? Eller om vad det var i denna metod som hade effekt?

Dessa tappade trådar och faktiska fel har lett arbetsledarna i konferensen in på tankar om att något behöver åtgärdas. Eftersom konferenserna inte har till syfte att åtgärda har frågan släppts och man har missat möjligheten att dra lärdomar av sina misstag. Misstagen har i stället hanterats i andra sammanhang, där man fokuserat att åtgärda de brister man upptäckt.

Vad lär man sig?

Sammantaget konstaterades lärdomarna i form av allmänt hållna begrepp. Timing, matchning, samarbete och kontinuitet ansågs viktigt. Man menade att arbetsledningen skall vara nära i ärendet och att det skall finnas tillit och förtroende mellan såväl arbetsledare och socialsekreterare som mellan socialsekreterare och klient. Vidare konstaterades att arbetet skall bedrivas utifrån tydliga och strukturerade planer där klienten känner sig delaktig. Detta var den sammantagna kunskap som lyftes fram under de observerade konferenserna.

Inget av detta var nytt för någon av dem som deltog i konferenserna. Det var gamla vedertagna sanningar som lyftes upp i gruppen, konfirmerades och reproducerades utifrån specifika ärenden. Inget av de konstaterade begreppen är möjligt att tänka sig med en negation. Ingen skulle kunna säga att delaktighet, tydlighet, samarbete och kontinuitet är hinder för socialt arbete. Det vilar en politisk korrekthet över de begrepp som lyfts fram. Ändå är det något i diskussionen som tillför något för deltagarna eftersom de beskriver att de får något ut av konferenserna.

Diskussionerna om vad som ger resultaten var ytliga. Det blev oftast snabba glidningar bort från det som hade konstaterats och man tappade bort möjligheten till fördjupad diskussion. I en konferens kunde man snabbt svepa över det ena temat efter det andra, som i detta exempel från en konferens:

- *Varför var det rätt timing?*
- *Vi hade god kunskap sedan tidigare, tankarna fanns redan.*
- *Men om man hade bytt socialsekreterare?*
- *Jag hade ju dragit ärendet med arbetsledare som var välinformerad.*
- *Att arbetsledningen har fungerat, vad var det som gjorde att det blev så bra?*

I ett par korta meningar konstaterades att timingen var bra, kunskapen god, kontinuiteten i handläggningen berördes och man hamnade i att arbetsledningen hade fungerat väl. Inget av temana fördjupades, men de upprepades senare av andra deltagare.

Samtidigt som det kan tyckas vara självklarheter som behandlas ytligt finns det ändå en mening med att lyfta upp och belysa det självklara. Det är inte givet att det är förståelsen för begreppet eller resultatet i sig som är det värdefulla. Om detta hade varit gruppens primära mål hade begreppen kanske inte släppts så snabbt. Kanske skall man därför fundera över om konferensen fyller en annan funktion. Det faktum att gruppen ges möjlighet att diskutera dessa teman förefaller vara av stort värde. Hittills har diskussionerna varit relativt ytliga inom vart och ett av temana, men man kan tänka sig att en fortsatt utveckling av konferenserna kan leda till en fördjupad tolkning av begreppen och därmed också till en fördjupad samsyn och kunskap inom förvaltningen.

Konferensen som medel och metod

Vi menar att REA-konferenserna är ett medel för att skapa en samsyn kring basbegrepp i socialt arbete. Så vill vi beskriva vår tolkning av observationer av konferenserna. Man producerar samsyn och belyser teman som redan varit kända i socialt arbete. Genom att diskutera dessa och belysa varandras ärenden skapar man ett forum för att forma ett gemensamt förhållningssätt inom socialtjänsten.

När REA-konferenserna betecknas som kunskapsproducerande blir det problematiskt. Det saknas förutsättningar för att i denna form skapa ny kunskap. Däremot innebär inte det att konferenserna är meningslösa. Konferenserna fyller en viktig funktion i att ge utrymme för diskussioner om hur man skall förhålla sig och vad som är att betona som goda resultat.

Konferenserna är framför allt av intresse för socialtjänstens arbetsledare. Den samsyn som de skapar i sina återkommande möten med hjälp av socialsekreterare och andra som är verksamma i det direkta klientarbetet ger dem möjlighet att skapa ett välgrundat förhållningssätt i sitt arbete.

Konferenserna blir på så sätt en utveckling av ledningsfunktionen i organisationen.

Socialsekreterare och klienter blir inte märkbart påverkade av det som sker. De socialsekreterare som är mera regelbundet deltagande i konferenserna kommer in i samma diskussioner som arbetsledarna. För övriga socialsekreterare finns ingen anledning att anta att de påverkas av det som sägs. Klienternas ärenden utgör enbart grund för diskussionen, det formas inga nya vägar för insatser i de enskilda ärenden och det finns därför ingen anledning att anta att klienterna skulle påverkas av att ha varit diskuterade i detta forum.

I observationerna framkom två centrala spänningsfält där diskussionerna ständigt rörde sig: Å ena sidan en strävan efter att skapa kunskap som i diskussionerna ofta blev en fråga om att samla kring en gemensam moral eller värdering i en fråga. Å andra sidan en strävan efter att förstå insatsers värde och resultat som i diskussionen ofta blev till en fråga om hur individen, klienten, är eller har det.

Dessa två spänningsfält, insats eller person respektive kunskap eller värdering, är centrala i socialt arbete. Socialt arbete är en moralisk praktik. Det finns få faktiska sanningar om vad som är rätt eller fel, men det finns normativa överenskommelser om vad som är lämpligt och det är det man inom socialtjänsten måste förhålla sig till. Kunskaper och värderingar är alltså inte tydligt urskiljbara från varandra. Eftersom insatser görs efter bedömning av en person och i syfte att förändra livssituationen för denna person är också insats och person nära förknippade och svåra att särskilja.

Det är stor variation i vilken information som hanteras i de olika konferenserna. Den information som kommer in i konferensen för att omvandlas till kunskap och lärdomar är mycket vid och mycket varierande. Det rör människor med vitt skiftande livsöden och livssituationer. Informationen som samlas in rör breda, men ändå varierande aspekter av dessa människors liv.

Verktyget är inte enhetligt, det varierar från gång till gång och det har ingen fast form. Verktyget är inte heller anpassat till sin funktion. De som ingår i gruppen gör det inte utifrån att de hyser särskild förmåga att analysera information eller dra lärdomar ur skeenden. Kriterierna för att ingå i gruppen, och därmed utgöra verktyget, har helt andra logiker. Arbetsledarna från de olika enheterna behöver vara med för att det som framkommer under mötet skall kunna förankras i de olika enheternas diskussioner. De som dominerar gruppen är alltså de som skall föra ut lärdomen och som också har tolkningsföreträde i sin arbetsgrupp. Detta

är en väsentlig aspekt för informationsspridningen, men det innebär inte nödvändigtvis att de kan omvandla information till lärdom.

REA-konferensen medvetandegör tjänstemäns erfarenheter och tidigare förvärvade kunskaper. Därmed fungerar de som en gruppstärkande utveckling av organisationen. För att fungera kunskapsgenererande hade en annan organisering varit nödvändig. Det hade varit nödvändigt att avgränsa vad som skulle diskuteras, att fördjupa det som skulle diskuteras och att välja perspektiv på hur det skulle diskuteras. Om man dessutom utifrån dessa val hade tagit hjälp av litteratur eller expertis på det valda området hade ny kunskap kunnat utvecklas. I nuvarande form är det inte möjligt eftersom det inte tillförs något nytt i processen och eftersom man diskuterar det sociala arbetet och människors levnadsöden i dess fulla bredd.

I korthet kan man sammanfatta konferensernas funktion och karaktär med följande punkter:

- Processen i gruppen har betydelse för utfallet av konferensen. Antalet och sammansättningen av deltagare har betydelse både för konferensteman och hur bilden av klienten utformas.
- Det är svårt att diskutera utfall och resultat. Fokus i konferensen är på klientens situation, beteende och agerande, inte så mycket på insatsen.
- Det är svårt att tänka nytt. Enskilda utsagor tolkas mot en redan existerande tankemall som avgör om de blir bärkraftiga eller inte.
- Det är svårt att hantera de generella begreppen i socialt arbete. Användandet av "paketbegrepp" är vanligt trots att man strävar efter att fånga det väsentliga i det specifika ärendet.
- Det är svårt att betona processer och det blir vanligare med statistiska förklaringsmodeller än processuella.
- Det är svårt att urskilja vad som är orsak och verkan i förändringar i en människas liv och interaktionen mellan myndighet och klient. Det råder därför en osäkerhet om vad det är som utvärderas.
- När man hanterar en komplex problematik blir det svårt att förmedla vad man gör. Det händer något under konferenserna som beskrivs vara svårt att förmedla till andra icke-närvarande.

Något som nämndes i samband med konferenserna är att det var svårt beskriva för andra vad som händer under konferenserna utan som en av deltagarna sade: "*man måste vara med för att förstå det som händer*". Det tyder på att konferenssystemet är rikt på intryck, känslor och interaktio-

ner som inte är omedelbart tydliga för de inblandade, ett förhållande som troligen också gäller inom klient- och socialsekreterarsystemet.

7. Summering

Denna rapport är en redovisning av det material som vi samlat in om OHPeL. Den inleddes med en beskrivning och analys av två ärenden aktuella i OHPeL. Analysen visar att trots att det finns en del likheter mellan hur klienter, socialsekreterare och REA-konferenser betraktar socialtjänstens arbete finns ett betydande glapp mellan dessa tre system. Begreppet system valdes för att understryka att såväl klient-, socialsekreterare som konferenssystemet kan förstås som avgränsade och sammanhållna helheter med var sin särskilda dynamik, rationalitet och intresse. Efter de två ärendena har vi i texten sedan i tur och ordning fokuserat på klient-, socialsekreterare-, arbetsledare- och konferenssystemet och här följer en kort summerande diskussion. Vi tar avstamp i de förväntningar som fanns inför OHPeL och går sedan vidare in på hur OHPeL utvecklades.

Förväntningar och tankar om OHPeL

Av intervjuerna framkom att både socialsekreterarna och arbetsledarna hade förväntningar på OHPeL. Socialsekreterarna beskrev att OHPeL bara utgjorde en liten del av deras arbete och att de inte hade känt sig riktigt delaktiga i OHPeL, trots detta var det övervägande intresset positivt. De framhöll ett behov av att synliggöra och begreppsliggöra det arbete som de gjorde, både för sig själva och för arbetsledningen. Förutom intervjuerna med klienterna, som de beskrev som mest spännande och positivt, uppskattade de också REA-konferenserna för att där fördes en gemensam diskussion med många inblandade parter. Socialsekreterarna menade att detta tydliggjorde arbetet utan att för den sakens skull själva arbetet förändrades. Ett undantag är att socialsekreterarna på vuxenheten sade sig ha blivit mer benägna på att arbeta med klienternas nätverk. Detta resonemang ger vid handen att en effekt av REA-konferenserna var att det ägde rum en förändring i socialsekreterarnas sätt att tänka om och förhålla sig till arbetet, men att denna förändring inte direkt manifesterades i ett nytt handlande. En fråga som här reses är om, hur och av vem detta tänkande kan artikuleras. Av intervjuerna att döma fanns en lust till att utveckla det egna arbetet som socialsekreterare och göra det mer medvetet.

Arbetsledarna uttryckte i högre grad än socialsekreterarna en förväntan om att OHPeL skulle användas som ett verktyg för att granska enhetens arbete och se vad som hade en verkan och gav resultat. I likhet med socialsekreterarna betonade de också behovet av lärande, dock var inte det

individuella perspektivet lika framträdande utan här handlade det mer om ett lärande på ett organisatoriskt plan.

Fyra system

Av intervjuerna och observationerna framkom en rad olikheter mellan de fyra systemen vad gäller synen på den hjälp och insats som socialtjänsten förväntas tillhandahålla. Klienterna gav uttryck för att de behövde hjälp, men var i stort sett missnöjda med den hjälp som de hade fått av socialtjänsten, särskilt när de var i tonåren. Detta missnöje förändrades när de blev äldre. För vissa vändes det till en tacksamhet över att ha fått hjälp, medan andra sade att de gjorde vad som förväntades och att de hade lärt sig ”spela med”. Ett par av dem kommenterade också att de hade haft litet inflytande på utformningen av hjälpen. Samtliga klienter betonade den egna viljans betydelse för att sluta med missbruk och kriminalitet och framhöll att det kvittade vad socialtjänsten gjorde, de måste själva vilja sluta. Av intervjuerna att döma hade socialtjänsten mer en roll av att skapa förutsättningar för en förändring än en egen påverkande och förändrande roll.

Socialekreterarna å sin sida beskrev hur de mötte klienter med varierande och komplexa behov och som ”spindeln i nätet” ska de knyta samman dessa med de resurser den egna organisationen men även andra har. Förutsättningarna för arbetet förändrades ofta, antingen genom förändringar i klientens vardagsliv eller i organisationen. Arbetsledarna med sitt samordnade ansvar för helheten beskrev betydelsen av samarbete, både socialekreterare emellan och mellan olika enheter och organisationer. Samarbetet handlade dels om att stötta och hjälpa varandra och dels om att skapa en samsyn något som arbetsledarna poängterade som betydelsefullt.

Vad som framkom i analyserna av REA-konferenserna var att sammansättningen av deltagarna hade stor betydelse för såväl diskussionen, ämnen som slutsatser. Några gånger skapades en samsyn på konferenserna medan andra avslutades utan en samsyn. Interaktionerna mellan gruppdeltagarna skedde på olika plan och flera beskrev att det var svårt att ge en bild av vad som faktiskt hände. Ofta användes ”paketbegrepp” som ett sätt att sammanfatta en komplext skeende.

Figur 1: Om hjälp och insats

	Klient	Social-sekreterare	Arbetsledare	Konferens
Utgångspunkt och position	Behöver hjälp	Möter många hjälp-sökande	Ska samordna det samlade hjälpbehovet med organisationens resurser	Skall diskutera nytta och resultat, men fokuserar klienter mer än insatser
Definition av hjälp och insatser	Svårt att begripa och definiera	Svårt att beskriva arbetet	Många definitioner	Beskrivningarna varierar utifrån deltagarna och är svåra att förmedla
Styrande faktorer	Behovet är föränderligt Värdering av hjälpen förändras utifrån livssituationen	Insatserna förändras utifrån organisatoriska förändringar	Effektivitet och nytta inom de ekonomiska ramarna Söka en enhetlighet för arbetet med klienter	Skapande av samhörighet och gemenskap En fast tankeram styr "paket-begrepp"
Socialtjänstens roll	Socialtjänsten är bara en del i processen och lösningen Vissa får en positiv och personlig kontakt med sin socialsekreterare	Socialtjänstens insatser och klientens behov ska fogas samman	Resultat skall uppnås	Resultat skall konstateras
Förhållningssätt till hjälp och insats	Beroende Utan inflytande	Ont om tid och resurser Ständigt prioriterande och omprioriterande	Utformar hjälp och insats utifrån bestämda ramar	Osäkerhet och variation

Det som blir tydligt från ovanstående bild är en avsaknad av en begreppsapparat som synliggör det specifika med socialtjänstens arbete. I samtliga intervjuer, men också på REA-konferenserna finns svårigheter att beskriva och definiera den hjälp och insats som socialtjänsten ger. Av både klienterna och socialsekreterarna framgår att såväl klientens hjälpbehov, utformningen av den faktiska hjälpen som värderingen av hjälpens betydelse är föränderlig för både klienten och socialsekreteraren. För

klienternas del beroende på händelser i deras liv och för socialsekreterarnas del beroende på organisatoriska förändringar. Det finns också tendens till en skillnad mellan klienterna och socialsekreterarna samt arbetsledarna och konferenserna. I intervjuerna med de förstnämnda återfinns fler processuella och dynamiska inslag där föränderlighet och omständigheter betonas medan detta inte är lika framträdande hos arbetsledarna och på konferenserna. Istället förmedlas en mer statisk och mekanisk bild.

Eftersom de fyra systemen dels skiljer sig åt, dels förenas två och två, ser man att det finns en klyfta mellan å ena sidan konferenserna och arbetsledarnas perspektiv och å andra sidan klienternas och socialsekreterarnas. Man skulle också kunna tala om ett kontinuum där det på ena sidan finns människor som är klienter i socialtjänsten, de möter socialsekreterare som har arbetsledare som i sin tur diskuterar klienter på konferenser.

Om kunskap

I praktiskt taget samtliga intervjuer med både socialsekreterare och arbetsledare uppmärksammades behovet av kunskap i socialt arbete och man ansåg sig behöva få in kunskap från forskning, klienter och andra i det praktiska sociala arbetet.

Den viktigaste kunskapskällan framhöll dock nästan samtliga vara det egna arbetet med klienterna ifråga. Detta var särskilt framträdande i intervjuerna med arbetsledarna och de hävdade att som socionom var man aldrig "färdig" utan det krävdes ett ständigt lärande. Denna erfarenhetsbaserade kunskap återkom i socialsekreterare intervjuerna. En skillnad var dock att de sistnämnda i högre utsträckning betonade materiella och konkreta faktors betydelse för kunskap. De menade att arbetet måste organiseras så att det finns tid och utrymme för reflektion.

REA-konferenserna beskrevs som ett sätt att synliggöra den erfarenhetsbaserade kunskapen och sätta ord på det arbete som bedrivs inom socialtjänsten. I detta sammanhang torde de paketbegrepp, bland annat kontinuitet, timing och matchning, ha en betydelse. Dessa kan ju utgöra en början till en kunskapsutveckling. Det krävs dock att begreppen i högre grad utsätts för kritisk prövning genom en mer systematiserad reflektionsprocess. Här torde det också vara av vikt att söka skapa utrymme så att den förändring som socialsekreterarna menar sig erhålla genom att göra och ta del av klientintervjuerna artikuleras.

En fråga är emellertid i vilken utsträckning REA-konferenserna kan ses ett forum för skapande av kunskap och i så fall vad som kännetecknar denna kunskap. En viktig beståndsdel är ju den erfarenhetsbaserade kun-

skapen som i sin tur är en produkt av lokala organisatoriska och materiella villkor specifika just för socialtjänsten i Helsingborg. Utifrån REA-konferenserna får vi alltså inte veta i vilken utsträckning kunskapen ifråga är generaliserbar. Förutom socialtjänsten så är det ”nya” på REA-konferenserna att också andra bilder på socialtjänstens arbete kommer in dels via klienterna och dels via konferensdeltagare från andra organisationer.

Klientmedverkan

Ett centralt inslag i OHPeL är intervjuerna med klienterna. Från att inledningsvis vara en mindre del har intervjuerna fått allt större uppmärksamhet och beskrevs av både socialsekreterare och arbetsledare som det mest intressanta under REA-konferenserna. I intervjuerna med socialsekreterarna betonade samtliga betydelsen av klientintervjun, som de ansåg ge en värdefull spegling och fördjupning av det egna arbetet. Flera av dem kommenterade dock att det inte brukade komma upp något nytt under konferenserna men att de samtidigt fick en bredare bild av klienten i och med intervjun. Arbetsledarna var också överlag positiva till klientintervjuerna. De menade att klientmedverkan gav dem ett värdefullt bidrag till att utveckla socialtjänsten och personalens kunnande.

I analysen av REA-konferenserna framkom att klienternas åsikter och beskrivningar fördes in genom att intervjuaren gestaltade och iklädde sig rollen som klient och betraktade verksamheten utifrån klientens perspektiv. Det fanns också tecken på att klientintervjuerna hade en formerande verkan på gruppen av konferensdeltagare. Under uppläsningen av intervjuerna synliggjordes en rad olika dynamiska interaktions- och reaktionsmönster genom vilka gruppen sökte tolka och kategorisera klienternas och deras anhörigas berättelser så att de blev begripliga utifrån socialtjänstens perspektiv.

I intervjuerna med klienterna framkom att samtliga var intresserade av någon form av medverkan i socialtjänstens kvalitetsutvecklingsarbete. Samtliga underströk dock betydelsen av att det måste finnas någon substans och att deras röster måste tas på allvar. Nedanstående schema är en översikt och sammanfattning av vad som framkommit i materialet vad gäller klientmedverkan.

Figur 2: Motiv till klientmedverkan

Klienter	Socialsekreterare	Arbetsledare
Vara med och påverka Vill bli hörd Det ska vara på riktig Har kunskap om hur det är som man gärna vill förmedla	Få en bekräftelse på det egna arbetet Bra för klienterna att få säga sin mening Bekräftelse till klienterna på att de blir tagna på allvar Viktigt att ta till vara det som de säger Få en bredare bild av klienten Få möjlighet att lyssna på klienten utan att ta hänsyn till organisationens behov	Få en uppfattning om insatsens verkan Få veta vad socialsekreterarna gör och hur det uppfattas Bra för klienterna att få säga sin mening Ett bidrag till att utveckla socialtjänstens verksamhet Utveckla personalens kunskande Vara försiktig när det gäller klientdeltagande särskilt när problemen inte är lösta

Det som blir tydligt utifrån ovanstående är att det finns olika intressen vad gäller klientmedverkan. Klienterna vill vara med och påverka, åtminstone de här intervjuade just då, villkoret var att det är på riktigt. En stor och viktig fråga är hur socialtjänsten som organisation kan bjuda in och använda sig av klienternas erfarenheter i sitt arbete.

När det gäller både socialsekreterarna och arbetsledarna fanns av intervjuerna att döma en benägenhet att klientintervjun vävdes in och blev en del av socialtjänstens arbete med den enskilda klienten. Deltagandet i en klientintervju anses som något som var bra för den enskilda klienten ifråga och inte primärt som att intervjuerna gav självständiga och kompetenta beskrivningar av socialtjänstens arbete generellt. Här anas två kontrasterade tankefigurer både i synen på klienterna och på det sociala arbetet. Den första kan beskrivas som vårdande och behandlingsinriktad medan den andra handlar om se klienterna som kompetenta och duktiga medborgare.

En annan aspekt som framkom i intervjuerna med socialsekreterarna var hur deras lyssnande på klienten i så stor utsträckning färgades och bedömdes utifrån de organisatoriska ramarna. Detta reser en rad frågor. En handlar om effektivitet, nytta och resultat och vem som tolkar och definierar detta. Är det klienten, så torde den mest effektiva och nyttiga insatsen vara den som tar fatt i och kopplas till klientens bedömningar och upplevelser och resulterar i en för honom önskad förändring. Om

detta gäller blir frågan om det verkligen är effektivt att socialsekreteraren i så hög utsträckning är styrd i sitt lyssnande?

Om vi vänder på resonemanget och drar det till den andra motpolen, nämligen att det är socialtjänsten som definierar effektivitet, nytta och resultat. Om så skulle vara fallet torde det vara mest effektivt om socialtjänsten och socialsekreteraren i högre utsträckning blir tydligare i både vad man som organisation har att erbjuda sina klienter och vilka krav eller önskemål som ställs på klienterna i fråga.

8. En avslutande tolkning

Det huvudsakliga syftet med denna rapport har varit att ge en beskrivning av OHPeL som en form för kunskapsutveckling inom socialtjänstens löpande arbete. Att arbetet just är löpande är väsentligt att påpeka eftersom denna process med många aktörer, intressen och utgångspunkter är kännetecknande för OHPeL. Verksamheten är i högsta grad pågående, både till form och innehåll, och har efter vår empirinsamling förändrats ytterligare.

De ständiga förändringarna och komplexiteten får naturligtvis följer för möjligheter både till eget individuellt lärande och till en mer systematisk kunskapsutveckling vad gäller socialtjänstens arbete med unga med missbruksproblematik. Som vi visat finns det problem med att se OHPeL som ett renodlat kunskapsutvecklande projekt, till det är det alldeles för många komponenter och variabler inblandade vars orsakssamband aldrig går att fastställa med den nuvarande utformningen. Analysen av REA-konferenserna ger istället bilden av ett projekt för ett gemensamt utvecklande av samsyn och värdegrund främst inom socialtjänstens arbete men också i samarbetet med representanter från andra organisationer t.ex. skolan. På konferenserna ”snackar man sig samman”. Förutom REA-konferenserna kunde vi också se tre tydliga system med sina inbördes lojaliteter, funktioner och intressen som samtliga på olika vis och med olika tyngd är involverade och berörda av OHPeL. Vi talar om arbetsledarna, socialsekreterarna och klienterna. Vi har alltså en situation där tre olika system kopplas samman till ett fjärde med sin särskilda och lokala dynamik dvs. REA-konferenserna och i takt med fler inbjudna intressenter ökar såväl komplexiteten som möjligheterna till ett gränsöverskridande. Men låt oss stanna vid en diskussion som handlar om klienterna och socialtjänsten.

Frontlinjebyråkrater och arbetsledning

Till vår hjälp använder vi oss av en teoretisk modell som tar sin utgångspunkt från Michael Lipskys (1980) arbete om ”street-level bureaucracy”. Ett arbete som fått en stor genomslagskraft i förståelsen av det arbete som utförs i människobehandlande organisationer och som fortfarande i hög grad är aktuellt och tillämpligt. Lipsky undersöker och analyserar de betingelser inom vilka organisationer med uppgift att förändra och bistå människor med komplexa och varierande behov verkar. Ett begrepp som kommit att bli flitigt använt är ”gatubyråkraten” eller som det senare har kommit att benämnas ”frontlinjebyråkraten”. Detta avser den yttersta positionen i organisationen, på gränsen mellan organisationen och dess

omgivning. Som den yttersta representanten för organisationen är det frontlinjebyråkraten som möter de människor som organisationen avser stödja och hjälpa. Frontlinjebyråkratens uppgift är att bringa reda och ordna människors behov så att de passar med de resurser organisationen har till sitt förfogande. Denna process brukar ibland omnämnas som att skapa en klient (se t.ex. Järvinen 2003). För att lyckas med denna process behöver frontlinjebyråkraten ett visst handlingsutrymme inom vilket hon självständigt utifrån en individuell bedömning av klienten ifråga justerar och anpassar klienten och organisationen till varandra. Görs handlingsutrymmet för litet finns en risk för att organisationen inte kan hjälpa klienten med det som den vill ha hjälp med och om handlingsutrymmet blir för stort sker ingen tydlig avgränsning mellan organisationen och dess omgivning.

Lipsky diskuterar och analyserar även skillnaden och det spänningsförhållande som råder mellan frontlinjebyråkraten och arbetsledningen. De senare befinner sig längre in i organisationen, ser mer till dennas intressen och strävar efter att uppnå resultat i enlighet med organisationens målsättning. Fokuseringen på resultat är centrala för det är dessa som legitimerar organisationen. Arbetsledningen önskar att i så hög grad som möjligt strukturera och standardisera arbetet, allt för att göra det begripligt och möjligt att kontrollera och utvärdera medan frontlinjebyråkraterna strävar efter att behålla och helst också utöka sin handlingsfrihet.

OHPeL och REA-konferenserna kan ses som ett försök till systematisering och standardisering av socialtjänstens löpande arbete. Spänningsförhållandet mellan handlingsfriheten å sin sida och standardiseringen å den andra, mellan frontlinjebyråkraten och arbetsledaren återfinns således också här. Av intervjuerna framkommer en tendens till att OHPeL blir ledningens projekt. Det är ledningen som initierat och uttryckligen sagt sig ha mest nytta av den information som framkommer på REA-konferenserna. De är också närvarande vid flertalet av konferenserna. Socialsekreterarna å sin sida är, trots deras positiva intresse, mer perifera i OHPeL sammanhang. De deltar inte i lika stor utsträckning på konferenserna och beskriver att OHPeL och REA-konferenserna enbart är en liten del av deras totala arbete. De ger också ett uttryck för att sakna information. Standardiseringsgraden inom OHPeL är än så länge väldigt låg och utgörs i princip av REA-konferenserna. Det är dessa som är i förväg strukturerade enligt ett visst mönster. Därutöver finns ett oändligt antal variationer och OHPeL har inte funnit sin form än.

Kunskapsutveckling och klientmedverkan

Låt oss tillämpa Lipskys resonemang för en diskussion om OHPeL med hänsyn till kunskapsutveckling. I sin analys diskuterar inte Lipsky specifikt frågor om kunskap och kunskapsutveckling men det är rimligt att anta att det finns ett spänningsförhållande mellan frontlinjebyråkraten och arbetsledningen också när det gäller kunskap och kring vad som kunskap behöver utvecklas kring.

Ambitionen med OHPeL är att kunskapsutvecklingen ska utgå från arbetet i sig, något som både är en styrka och svaghet. Styrkan utgörs av att det inte är en hård standardiserad modell som ska implementeras och "läggas på arbetet". Svagheten är att det just utgår från arbetet och bär därmed med sig de organisatoriska förhållanden som arbetet präglas av. Denvall (2001) som studerat socialsekreterares kunskapsbildning inom socialtjänsten menar att det finns ett starkt gruppberoende och gemenskapssträvande som inte ger något utrymme för personliga utvecklings- och kunskapsresor. Olikheter uppfattas som splittrande och hotar gemenskapen. Han finner det också problematiskt med att de egna erfarenheterna bildar en utgångspunkt för kunskap, detta eftersom erfarenheterna ofta är tillkomna i en stressig miljö, där utrymme för reflektion och utveckling är bristfälliga. Denvall menar att erfarenhetsbaserad kunskap mycket väl kan handla om införlivande av en felaktig kunskap. Erfarenheterna är i sig inte sanna i vetenskaplig mening. Redan för tjugo år sedan beskriver Sunesson (1985) något liknande. Han konstaterar att erfarenheterna i arbetet är "sköra", specifika för just den enskilda klienten vid det specifika tillfället och uppmärksammar socialsekreterarnas starka gemenskapssträvan. För att få stöd i och klara av arbetet med att sammanjämka klienternas behov till organisationens knappa resurser och dess sätt att organisera arbetet sluter man sig samman. Med andra ord kan det vara problematiskt att enbart utgå från socialsekreterarnas erfarenheter i ett projekt som syftar till kunskapsutveckling om inte socialsekreterarnas arbete organiseras på ett annat vis.

Styrkan med OPHeL och REA-konferenserna är att dessa tillhåller en struktur för systematisering och kunskapssökande baserad på det egna arbetet. I bästa fall kan strukturen ge en trygghet samtidigt som det kan ge en grund till kritisk reflektion. Men utifrån ovanstående resonemang torde inte detta vara tillräckligt för att en kunskapsutveckling ska kunna ske utan konferenserna kan istället bli ytterligare förstärkare av gemenskap, något vi också har kunnat se i vårt material. Emellertid finns det ju en inbyggd komponent i konferensformen som skulle kunna användas som en utgångspunkt för en kritisk reflektion nämligen intervjuerna med klienterna och dennes anhöriga.

Som vi tidigare har diskuterat i vår rapport finns en rad problem förknippade med klientmedverkan. Ett var att klientmedverkan blev en metod i socialtjänstens åtgärdsarsenal och sågs som något positivt i arbetet med den enskilda klienten. I detta fall blir klientmedverkan ett av frontlinjebyråkratens, socialsekreterarens, verktyg i hennes arbete med att anpassa klienternas behov med organisationens resurser. Ett annat sätt att se klientmedverkan var att värdera klienternas beskrivningar och åsikter som kompetenta och självständiga utsagor om socialtjänstens arbete. För att så ska kunna ske måste organisationen öppna upp en ny front eller gräns mot de människor som nu blir kategoriserade som klienter. De måste bli insläppta i organisationen på ett annat vis än i egenskap av klienter.

I denna process kan kanske REA-konferenserna ha en öppnande funktion, dels genom att klientintervjuerna redan ingår som en uppskattad komponent och dels genom att dessa har fått ett positivt genomslag och blivit ett uppskattat forum. Det som krävs dock är att konferensstrukturen riktas mot att söka olikheter, problematiseringar, ifrågasättanden, reflektioner och inhämtande av redan befintlig kunskap vilket är det första steget mot ett mer systematiserat kunskapssökande. I detta arbete har arbetsledarna en central roll.

Referenser

- Denvall, Verner (2001), *Viljen vi veta, viljen vi förstå, kunskapsbildning inom socialtjänsten*. Karlshamn: Blekinge Forsknings- och Utvecklingsenhet rapport 2001:2.
- Eliasson, Rosmari (1987), *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur.
- Granér, Rolf (2000), Stämningen är rå men hjärtlig. Aspekter på humorns gruppsykologiska funktion bland poliser, 83 s. Karlstad: Karlstad University studies, forskningsrapport nr. 2000:18.
- Järvinen, Margaretha (2003), "Alkoholfortellinger i et institutionelt landskab", i Järvinen, Margareta och Nanna Mik-Meyer (red) *At skabe en klient: institutionelle identiteter i social arbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzels förlag.
- Laanemets, Leili och Svensson, Kerstin (2005), *Resultat, nytta och samarbete – ett projekt för kunskapsutveckling i socialtjänsten*. Meddelanden från Socialhögskolan 2005:3. Lund: Lunds universitet.
- Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga
- Lagen (1998:603) om verkställighet av sluten ungdomsvård
- Lipsky, Michael (1980), *Street-level bureaucracy, Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation
- Merriam, Sharan B. (1994), *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Socialhögskolan i Lund, Lunds Universitet och Helsingborgs Stad (2001), *Ansökan till Socialstyrelsens projekt "Kunskapsbaserad socialtjänst"*.
- Tillgänglig: <http://hserver08.helsingborg.se/kubas/kunskaps.pdf>
- Socialstyrelsen (2000), *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. SoS-rapport 2000:12. Stockholm: Socialstyrelsen
- Socialstyrelsen (2002), *Forskning om etiska frågor för socialt arbete* Utredning inom Socialstyrelsens projekt Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten. Erik Blennberger. Stockholm. Sköndalsinstitutet.
- Socialstyrelsen (2003), *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Stockholm: Socialstyrelsen
- SSR (1977), *Yrkesetiska riktlinjer för socionomer*. Tillgänglig: http://www.akademssr.se/pls/portal/docs/PAGE/AKADEMSSR/DIV_MATERIAL/MATERIAL_PDF/MATERIAL2/YRKESETISKA%20RIKTLINJER.PDF
- Svensson, Lennart G (2002), Bakgrund och utgångspunkter, i Svensson, Lennart, Bruling Göran, Ellström, Per-Erik och Widegren Örjan (red) *Interaktiv forskning – för utveckling av teori och praktik*. Arbetsliv i omvandling 2002:7. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Sunesson, Sune (1985), *Ändra allt! En uppmaning till socialarbetare*. Malmö: Liber.
- Vetenskapsrådet (2002), *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* Stockholm: Vetenskapsrådet.



Meddelanden från Socialhögskolan är en skriftserie där forskare och lärare vid Socialhögskolan presenterar aktuell forskning och viktiga erfarenheter från socialt arbete och socialpolitik.

ISSN 0282-6143

Serien är elektronisk och kan avgiftsfritt laddas ner via Socialhögskolans hemsida: www.soch.lu.se/Mserien/

© Socialhögskolan

Redaktör: Lars Harrysson

Adress: Lunds Universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund.