



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

ETT GEMENSAMT SOCIALKONTOR

EN KVALITATIV UTVÄRDERING AV
METODHANDLEDNINGEN I GEMENSAMMA KOMPLEXA ÄRENDEN

Socionomprogrammet

C-uppsats, Vårterminen 2009

Författare: Tony Lindberg och Dick Börjesson

Handledare: Stig Grundvall

ABSTRACT

Titel: Ett gemensamt socialkontor. En kvalitativ utvärdering av metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden.

Författare: Tony Lindberg & Dick Börjesson.

Nyckelord: Metodhandledning, handledning, supervision in social work, handledning i psykosocialt arbete.

Uppsatsen handlar om en verksamhet i Socialtjänsten Biskopsgården Göteborg, som gick under namnet *Metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden*. Verksamheten bedrevs under närmare ett år men kom av olika skäl att upphöra. Under den tid denna pågick kom ett stort antal handläggare – under ledning av tre metodhandledare, vilka i sin tur handleddes av en s.k. superhandledare – att tillsammans handlägga gemensamma komplexa ärenden, d.v.s. en typ av ärenden där klienten eller klienterna är aktuella vid flera enheter i förvaltningen.

Vår undersökning hade till syfte att belysa hur verksamheten kommit till stånd och bedrevs, vidare vilken nytta som handläggarna ansåg sig ha haft av handledningen och vilka förslag till förändringar de kunde ha. Av intresse ansåg vi även vara eventuella organisatoriska dilemman som kunde uppstå till följd av att verksamheten bedrevs utanför den ordinarie verksamhetsplanen. Vår undersökning bedrevs i form av kvalitativa intervjuer (8 stycken), fem handläggare, två metodhandledare och en superhandledare.

Bearbetningen av våra resultat gav vid handen följande: att handläggarna uppskattat verksamheten och ansett att den gagnat dem i handläggningen av de enskilda klientärendena såväl som att den varit professionellt utvecklande för dem själva. Därtill ansåg de flesta att verksamheten varit till fördel för klienterna. I undersökningen framkom många synpunkter på hur verksamheten borde permanentas men också förslag till förbättringar, inte minst i dokumentationen av arbetet och med uppföljning dels av ärendena men också av själva handledningen i sig.

Analysen av resultaten bedrevs med begrepp från organisations- och systemteori, samt med nätverksanalys och kommunikationsteoretiska infallsvinklar.

Undersökningen avslutas med ett antal förslag till hur verksamheten kan utvecklas i framtiden.

FÖRORD

Ett varmt tack till våra intervjupersoner som trots fullbokade kalendrar tagit sig tid att träffa oss och ställt upp med sina tankar och reflektioner.

Tack också till de personer i Biskopsgårdens ledning som gav oss uppslaget att undersöka denna speciella form av metodhandledning. Vi hoppas att vårt arbete ger nya perspektiv till en fortsatt diskussion och vidare utvecklande av metodhandledningen i framtiden.

Till sist vill vi tacka vår handledare Stig Grundvall för beredvilligt bistånd i detta arbete.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Kapitel 1	INLEDNING	1
	<i>Vår ingång – Uppdraget – Syfte och frågeställningar – Avgränsningar – Definitioner av centrala begrepp</i>	
Kapitel 2	BAKGRUND	6
	<i>Områdesbeskrivning av Biskopsgården – Metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden</i>	
Kapitel 3	TIDIGARE FORSKNING	8
	<i>Litteratursökning – En forskningsöversikt:Handledning i psykosocialt arbete</i>	
Kapitel 4	METOD	11
	<i>Val av metod – Urvalsprocessen – Genomförande av intervjuerna – Bearbetning och analys – Förförståelse – Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet – Etiska överväganden</i>	
Kapitel 5	TEORETISKA PERSPEKTIV	18
	<i>Organisationsteori – Systemteori – Komplexitet – Olika typer av kommunikation – Kommunikationsproblem inom en organisation – Motsägelse och konflikt</i>	
Kapitel 6	RESULTAT	23
	<i>Narrativ bearbetning och analys – Hur metodhandledningen var tänkt från början – Hur metodhandledarna arbetade – Bakgrunden till den gemensamma metodhandledningen – Är det något som saknats under och efter dessa metodhandledningsträffar? – Mandat och delegation, fördelar och svårigheter – Synpunkter på lämpliga kvalifikationer hos en metodhandledare – Kulturkompetensen – Kontakten mellan superhandledaren och metodhandledarna – Anser handläggarna att metodhandledningen varit till nytta för deras klienter? – Samverkan mellan enheterna – Bör metodhandledning i denna form fortsätta? Behövs i så fall förändringar? – Sammanfattning av våra resultat</i>	
Kapitel 7	DISKUSSION	41
	<i>Organisationen – Kommunikation – De gemensamma komplexa ärendena – Hur metodhandledarna arbetade – Önskvärda kvalifikationer för metodhandledarna – Kulturkompetens – Professionell utveckling – Uppföljning – Komplexitet – Avslutande diskussion</i>	
	REFERENSER	48
Bilaga 1	Intervjuguide 1. <i>De handledda</i>	
Bilaga 2	Intervjuguide 2. <i>Metodhandledarna</i>	
Bilaga 3	Intervjuguide 3. <i>Superhandledaren</i>	
Bilaga 4	Missivbrevet	

KAPITEL 1 INLEDNING

I vårt första kapitel vill vi ge dig som läsare en bild av vår bakgrund och hur vi kom in i projektet. Vi ger inledningsvis en kort beskrivning av uppdraget som sådant och som sedan leder vidare in i syftet med undersökningen och våra frågeställningar. Vi kommer därefter att redogöra för de avgränsningar vi gjort för att till sist definiera och klargöra de begrepp som återkommer i uppsatsen.

VÅR INGÅNG

Under våren 2009 blev vi kontaktade av en enhetschef inom socialtjänstens Individ och Familjeomsorg i Biskopsgården. Ledningsgruppen var angelägen om att få utvärderat en form av metodhandledning som funnits i gemensamma komplexa ärenden där flera enheter varit inblandade. Som socionomstudenter på sjätte terminen befann vi oss i en inledande fas i vårt vetenskapliga uppsatsarbete och blev glada när detta uppslag presenterades för oss.

Eftersom vi genomgår en fältförlagd socionomutbildning i stadsdelen och båda gjort såväl ett antal specialuppgifter som vår terminspraktik inom organisationen, ansågs vi dels ha en mer än tillfällig anknytning till stadsdelen, dels besitta erforderliga förkunskaper om den aktuella miljön. För oss kom uppdraget som en spännande utmaning och vi såg det redan från början som viktigt att begränsa uppgiften så att den kunde rymmas inom ramarna för en c-uppsats.

Utöver den prekära uppgiften att formulera en distinkt frågeställning och bestämma adekvata undersökningsmetoder, var det nödvändigt för oss att sätta oss in i ämnet som sådant eftersom det var helt nytt för oss. Vi hade just avslutat vår praktiktermin vid olika enheter inom Biskopsgården och vår enda erfarenhet av handledning var de s.k. teammöten vi deltagit i som praktikanter, där i huvudsak enhetschefen eller en 1:e socialsekreterare varje vecka bedrev metodhandledning med sina handläggare i deras ärenden. Vi hade dock inte någon erfarenhet av den speciella formen av metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden eller ens vetskap om att en sådan tidigare hade existerat inom organisationen.

Vår ambition är att du som läsare precis som vi skall finna detta ämne intressant, spännande och viktigt att ta del av. Vad vi hoppas åstadkomma med uppsatsen är en ökad förståelse för hur en bra handledning med gemensamma komplexa ärenden kan bedrivas men också att ge Biskopsgårdens ledningsgrupp ett underlag till vidare diskussion.

UPPDRAGET

Då vi fann detta uppdrag intressant och viktigt att belysa och efter att ha fått mer information av den enhetschef som kontaktat oss samt diskuterat saken med vår handledare beslöt vi oss för att åta oss utvärderingsuppdraget. I samtalet med enhetschefen framkom det att verksamheten med metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden hade upphört men att ingen utvärdering hade företagits. Ledningsgruppen var intresserad av frågor som: Hade de deltagande i handledningen upplevt att den varit till nytta för dem? Hur kunde denna form av samarbete över enhetsgränserna utvecklas? Är detta något vi ska fortsätta med? Ledde det till bättre rustade medarbetare? Hur skulle vi gå vidare?

Uppdragets beskrivning handlade om att undersöka hur metodhandledningen fungerat för socialarbetarna som handlagt gemensamma komplexa ärenden. Har den varit till nytta för dem i deras arbete? Man ville även att vi skulle undersöka handläggarnas syn på om det blivit skillnader i arbetet med dessa ärenden samt handledarnas upplevelser av om det uppdrag de fått varit möjligt att genomföra och vilka eventuella svårigheter de upplevt i arbetet med att handleda handläggarna. Har detta arbete lett till att klienterna i de komplexa ärendena fått bättre hjälp? Hur var tanken från början och hur blev det egentligen? Hur kan det förbättras? Dessa var frågorna som ledningsgruppen ville ha svar på.

Vi vill här vara tydliga med att vi inte utger oss för att vi kommer att kunna ge ett uttömmande svar på alla ovanstående frågor, men vill ändå på ett explorativt sätt försöka besvara några av dem och på så sätt ge ett bidrag till en fortsatt diskussion om metodhandledningens vara eller icke vara.

Vi var helt fria i att välja undersökningsmetod och hur utvärderingen skulle göras. Eftersom vår tidsram var begränsad utifrån fordringarna på en c-uppsats valde vi att göra en kvalitativ, deskriptiv studie utifrån djupintervjuer med ett strategiskt urval av de inblandade.

SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med utvärderingen och vårt fokus blir således att beskriva de handledda handläggarnas upplevelser av att delta i metodhandledningen och den eventuella nytta de upplevt att denna gett dem i arbetet med de gemensamma komplexa ärendena. Vi vill också undersöka metodhandledarnas upplevelse om det uppdrag de har haft varit möjligt att genomföra utifrån deras mandat och beslutsrätt i delegationsärenden. Vidare vill vi belysa och problematisera

eventuella organisatoriska dilemman som kan uppstå i målet att uppnå en större samklang mellan de olika enheterna i organisationen.

Vårt syfte mynnar därför ut i följande frågeställningar:

1. Hur kom tanken på en gemensam metodhandledning till?
2. Hur fungerar den gemensamma metodhandledningen?
3. På vilket vis upplever de handledda att de haft nytta av den gemensamma metodhandledningen?
4. På vilket sätt upplever metodhandledarna utifrån mandat, delegation, roll och funktion att det uppdrag de fått varit möjligt att genomföra?
5. Vilka organisatoriska dilemman kan uppstå i samband med metodhandledningen?
6. Vilka behov anser de inblandade att de har av fortsatt gemensam metodhandledning och vad bör i så fall förbättras?

Vi vill försöka belysa dessa frågeställningar genom att använda oss av vårt empiriska material, analysera och tolka frågorna i ljuset av tidigare forskning samt de teoretiska perspektiv vi anser vara relevanta i sammanhanget.

AVGRÄNSNINGAR

Uppsatsen kommer att skrivas utifrån våra undersökningar om den gemensamma metodhandledning som bedrivits vid socialkontoret i Biskopsgården. Vår utvärdering är gjord utifrån tidramen för en c-uppsats och är således begränsad. Vi ska här försöka ge dig läsare en rättvis bild av vad vi undersöker och vad vi inte undersöker.

Vi avser inte att presentera någon effektstudie då vår undersökningsmetod baseras på kvalitativa intervjuer. Vi kommer inte att göra någon jämförande studie med dem som inte fått motsvarande handledning och inte heller dra alltför generella slutsatser på basis av vårt material utan belysa vad våra informanter upplevt att denna verksamhet gett dem samt vilka eventuella svårigheter som funnits.

Vi har fokuserat på metodhandledning vid gemensamma komplexa ärenden inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg vid det aktuella socialkontoret. Vi har valt att belysa detta genom att intervjua en superhandledare, två metodhandledare och fem handläggare. För att inte komplicera analysen med hierarkiska frågor valde vi att inte

intervjua enhetschefer, trots att metodhandledningen ofta tangerade och berörde deras verksamhet, fast än de själva inte deltog i handledningen som sådan.

Vår avsikt har varit att få en klar bild över vilken slags handledning som bedrivits, hur de inblandade upplevt den och vilken modell och form den haft för att sedan beskriva och problematisera detta efter bästa förmåga.

DEFINITIONER AV CENTRALA BEGREPP

I uppsatsen använder vi några begrepp som saknar entydiga definitioner i litteraturen. Några av begreppen tycks ha uppkommit utifrån det arbetssätt som har bedrivits i den verksamhet som skildras i denna uppsats, varför vi väljer att klargöra hur vi förstår och använder dessa begrepp.

Med ***komplexa ärenden*** avser vi de ärenden där två eller flera handläggare varit inblandade, ofta familjeärenden där medlemmarna haft olika problematik som handlagts av olika enheter, t.ex. funktionshinder, barn, unga och familj, vuxen och försörjningsstöd.

Vi ansluter oss till följande definition av ***metodhandledning***: Metodhandledning ges av arbetsledaren eller en i arbetsgruppen utsedd metodhandledare. Det handlar i första hand om utveckling av färdigheter i yrket och det konkreta arbetet (professionen) till exempel metoder, praxis, rättsläge, samverkan med andra aktörer, möjligheter, hinder, stöd m.m. Kan ges både i grupp och enskilt.

Med ***processhandledning*** avser vi den handledning som utgör stöd till handläggaren att bearbeta sina erfarenheter och känslor samt hjälpa denna att återknyta dessa till teoretiska utgångspunkter och nya rön avseende arbetsmetodik.

Kulturkompetens betyder i vårt sammanhang socialarbetarens (såväl handledarens som handläggarens) allmänna införståddhet med den aktuella organisationens mål, visioner, policy, men även kännedom om interna förhållanden rörande ledning, personal och verksamhet.

Ett gemensamt socialkontor är Biskopsgårdens uttalade policy om hur ett systemiskt förhållningssätt skall vara utgångspunkten för organisationen och arbetssättet. Ursprungligen grundat på en vision av socialchefen Lena Säljö, innebär det att Biskopsgården försöker hitta en plattform med ett gemensamt ”tänk” och ett mer givande och koordinerat utbyte mellan

olika enheter. För att underlätta dessa ambitioner erbjuds alla handläggare på socialkontoret att delta i en systemteoretisk utbildning som pågår under fyra år.

KAPITEL 2 BAKGRUND

Vi kommer i detta kapitel ge dig som läsare en bakgrund och förståelse av vad denna metodhandledning i komplexa ärenden är och hur den har bedrivits.

Vi kommer dock först att ge en kort beskrivning av området som socialtjänsten verkar i.

OMRÅDESBESKRIVNING AV BISKOPSGÅRDEN

”Biskopsgården, en rik stadsdel.” Med denna stolta proklamation inleds Biskopsgårdens hemsida, ett av Göteborgs 21 stadsdelsområden, beläget mitt på Hisingen och historiskt sett traditionella arbetarklasskvarter. Befolkningen uppgår till drygt 25 000 invånare och arkitektoniskt präglas området numera av att stora delar av bostadsbebyggelsen uppfördes under miljonprogrammets tid, men det finns även villor och radhus i området. Till distriktet hör stadsdelarna Norra och Södra Biskopsgården, Länsmansgården, Svartedalen, och Jättesten (<http://www.goteborg.se>).

Vidare präglas stadsdelen av en stor andel utrikes födda, vilket på ett positivt sätt förändrat områdets karaktär men även inneburit sociala problem av olika slag. Biskopsgården kan numera betecknas som en i hög grad mångkulturell stadsdelsområde med uppåt ett hundratal verksamma ideella föreningar som speglar medborgarnas engagemang och delaktighet i framtidsarbetet. Biskopsgården var en av de stadsdelar som deltog i Storstadsprojektet.¹

I socioekonomiskt avseende är Biskopsgården dock en av de överlag fattigaste och mest utsatta inte bara i Göteborgs stad utan i hela riket. Höga arbetslöshets- och försörjningsstödsnivåer har här varit gällande i många år och fastän Biskopsgården endast bebos av ca 5 % av Göteborgs befolkning står området för omkring 10 % av kommunens utbetalda ekonomiska bistånd (<http://www.gp.se>).

¹ ”**Storstadssatsningen** var ett åtgärds paket riktat till Sveriges mest utsatta stadsdelar, som klubbades igenom av riksdagen 1998. Målen med storstadssatsningen var att minska segregationen, skapa förutsättningar för tillväxt och generellt förbättra livsvillkoren för de boende i storstadsregionernas socialt utsatta förorter. Tanken var att det statliga bidraget till satsningen skulle kompletteras med minst samma summa av de berörda kommunerna. En annan central del av satsningen var att projekten skulle ske i samverkan mellan berörda institutioner inom folkhälsa, integration, arbetsmarknad, utbildning m.m. och det lokala föreningslivet.” (<http://sv.wikipedia.org/wiki/Storstadssatsningen>)

METODHANDLEDNINGEN I GEMENSAMMA KOMPLEXA ÄRENDEN

Bakgrunden är att det finns vissa komplexa ärenden där familjemedlemmar ibland befinner sig inom flera olika enheter. Kommunikationsproblem uppstod mellan de olika handläggarna och klienterna blev behandlade olika, beroende på vilken enhet de befann sig i. Det var inte helt naturligt att hitta samverkansformer över enhetsgränserna med ett gemensamt arbetssätt.

Verksamheten saknade en samsyn om hur sådana komplexa ärenden skulle handläggas och ansåg därför att det behövdes ett gemensamt förhållningssätt samt riktlinjer för klientens bästa. Det bestämdes därför att de inblandade i ett ärende där många olika professionella ingår skulle ha gemensam metodhandledning och man tillsatte därför en metodhandledartjänst som delades av två personer som man rekryterade inom organisationen. Syftet med denna form var främst att hitta gemensamma handlingsplaner och gemensamma strategier som helt enkelt skulle utmynna i ett gemensamt förhållningssätt och riktning för klientens bästa. Detta resonemang bygger dels på samtal med personer i ledningsgruppen och på intervjuerna.

Vi kommer att återkomma till detta i resultatdelen där våra informanternas utsagor bidrar till att klargöra dessa frågor på ett mer uttömmande sätt.

KAPITEL 3 TIDIGARE FORSKNING

I detta kapitel kommer vi att redogöra för hur vi gått tillväga vid litteratursökningen som leder in i en forskningsöversikt över relevanta studier för vår undersökning.

LITTERATURSÖKNING

Utöver litteratursökningar av konventionella studier i såväl Gunda som Libris har vi företagit en rad systematiska sökningar i olika artikeldatabaser som exempelvis Social Services Abstracts och International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences där vi slagit på begrepp som metodhandledning, processhandledning, handledning, handledning i psykosocialt arbete m.m. och i de internationella databaserna använde vi oss av motsvarande begrepp på engelska som supervision, social casework och supervision in social work.

Vi sökte alltså efter internationella studier men kunde inte finna något med direkt bäring mot vårt område. Vi har därför inriktat oss på handledning generellt, som också i vissa fall kan kopplas till den svenska verkligheten. Det mesta av det som kom fram genom våra sökningar hade en tydlig övervikt mot processhandledning och handledning med externa handledare.

Ur den rika floran av litteratur, artiklar och rapporter har vi sållat en mer sammanhållen bukett, som framgår av referenslistan, och som vi ansåg vara av relevans även för den mer sällsporda blomman metodhandledning på socialkontor. Vi kommer nu att beskriva den litteratur som vi funnit relevant för vår undersökning.

EN FORSKNINGSOVERSIKT: HANDLEDNING I PSYKOSOCIALT ARBETE

Forskningen om handledning är i det närmaste oöverskådlig, i synnerhet handledning ur pedagogiska aspekter. Många arbeten som behandlar handledning i psykosocialt arbete är dessutom normativa till sin karaktär, vilket torde bero på att de skrivits för att användas som läroböcker. Detta gäller särskilt Bernler & Johnsson (1985) som ligger till grund för många av de frågeställningar som vi berör i våra intervjuer. För en allmän och mycket gedigen översikt av handledningens teoretiska aspekter kan vi rekommendera Janson (1976) och för en oöverträffad forskningsöversikt över den svenska socialtjänsten som organisation, se Johansson (2003). En klassiker inom litteraturen om handledning utgör Kadushin & Harkness (1976/2002), som skiljer på tre inriktningar, eller traditioner, inom handledningen, som varje handledare bör vara skolad i men som kännetecknas av olika rationaliteter: *administrativ handledning, utbildningsinriktad handledning* och *handledning som stöd för yrkesverksamma*. Det kan vara av intresse att formella kurser i handledning i socialt arbete i Sverige började vid just vår institution i början av 1980-talet, vilket i en medryckande och innehållsrik

forskningsförberedande uppsats skildrats och utvärderas av Fryk & Skårner (1983), som är en utvärdering av handledareutbildningen i psykosocialt arbete vid institutionen för socialt arbete under läsåret 1982/83.

Bernler och Johnsson (1985) ser handledningen i psykosocialt arbete som en interaktionell process mellan handledare och de handledda, syftande till en professionell utveckling av de handledda. Det kan i detta sammanhang påpekas att båda dessa forskare doktorerade på handledningens betydelse i psykosocialt arbete. Liksom i ett senare arbete (Bernler och Johnsson, 1988) framgår det att handledningen omfattar såväl metod- som processhandledning, även om metodperspektivet inte uttryckligen definieras. Processen utmärks av bl.a. följande kriterier: kontinuitet, en intention att integrera samtliga aspekter av arbetet, processinriktning, icke-linjärt organisatoriskt förhållande (de handledda får inte stå i beroendeställning till handledaren); vidare att handledningen ur de handleddas synpunkt bör betraktas såväl som en rättighet som en skyldighet ("fakultativt obligatorium") och att handledaren bör besitta expertis inom dessa områden: professionen som sådan, handledningens teori och teknik samt ha åtminstone en partiell förstahandserfarenhet av de handleddas arbetssituation, dvs. kännedom om de förhållanden och villkor i vilka de handledda arbetar, med andra ord inneha "kulturkompetens" (Bernler och Johnsson, 1985).

En mera öppen hållning till frågan om kulturkompetensen uppvisar Cajvert (1998): en person med stor kännedom om den egna organisationen kan innebära både för- och nackdelar. Hennes studie kretsar kring hur behandlaren/handledaren/terapeuten handskas med klientmötet och hur dennes inre värld påverkas och hur detta kan komma klienten till hjälp.

Gustle (2002) diskuterar olika aspekter av handledningen och gör en distinktion mellan *verksamhetshandledning* och *utbildningshandledning*. Vid utbildningshandledning ligger fokus på vissa utbildningsmål och då kan även examineriska kriterier ingå, vilket medför att den handledda måste utmanas och konfronteras personligen på ett sätt som inte är aktuell vid verksamhetshandledning, som snarare är ett stöd för den handledda i hennes yrkesutövning. Vidare diskuteras utförligt såväl fördelar och begränsningar med *intern* respektive *extern* handledning. För den interne handledaren kan svårigheterna bestå i att handledaren utsätts för rollkonflikter, att han/hon blir alltför indragen i verksamheten och kommer för nära dem han/hon handleder. Risken med externhandledare är att det kan bli en viss ryckighet i verksamheten, men å andra sidan att han/hon står friare i förhållande till organisationen och har färre lojaliteter att ta hänsyn till, vilket gör hans/hennes roll klarare.

Frennberg och Walters (2005) har skrivit en magisteruppsats i socialt arbete som utifrån deras professionella erfarenheter som socialsekreterare behandlar metodhandledning på socialkontor i Göteborg. De ser metodhandledningen som en integrerad beståndsdel i regelbundet återkommande möten för arbetsgrupper och team och beskriver en organisationsstruktur där metodhandledningen ankommer på respektive enhetschef och/eller 1:e socialsekreterare. Deras enkätundersökning gav vid handen att de som deltog i metodhandledning ansåg att den var mer kompetenshöjande för den enskilde än för organisationen, vidare att metodhandledning kunde ses som en del av arbetsledningen i det att den normalt är uppgiftsorienterad, dvs. innehåller komponenterna planering, strukturering, beslutsfattande m.m. Syftet med metodhandledningen är således att leda personalen men även att utveckla kompetensen hos socialsekreterare i en arbetsgrupp/team, då metodhandledningen tar upp nya domar, juridiska frågor i allmänhet, rutiner, förhållningssätt, nya metoder och teorier.

Som avslutande verk i denna korta litteraturöversikt över handledning väljer vi Höjer, Beijer och Wissö (2007), som behandlar extern handledning som professionellt projekt och organisatoriskt verktyg för socialarbetare inom handikappomsorg och individ- och familjomsorg i Västra Götalandsregionen. Utöver intressanta inblickar i olika verksamheter inleds studien med en historisk skiss över handledningens framväxt såväl internationellt som i Sverige. Författarnas intresse dröjer främst vid handledningens möjligheter att ge professionell vägledning och stöd, utveckla uthållighet mot stress och utbrändhet samt ge en ökad insikt om ens egna möjligheter. Ytterligare en positiv följd av handledningen är att den i idealfallet stärker organisationens legitimitet. Utan att alltid uttryckligt skilja på metod- och processhandledning beskriver de handledningen inom de verksamheter som skildras med en karakteristisk formulering som ”en mycket heterogen och innehållsrik verksamhet”, bestående av ”ämnen som på olika sätt belyser klient- och brukarärenden, metoder, arbetssätt, förhållningssätt och personalens känslor inför klienter/brukare ” (Höjer, Beijer och Wissö, 2007:12).

KAPITEL 4 METOD

I följande avsnitt kommer vi att redogöra för vilka metoder vi har använt i undersökningen, varför vi valt att använda oss av dessa, samt hur. Vi vill också föra en diskussion om uppsatsens validitet, reliabilitet samt generaliserbarhet. Till sist kommer vi också att redogöra för vår förståelse samt de etiska överväganden vi gjort under resans gång.

VAL AV METOD

Vi vill med vår uppsats dels beskriva och problematisera vilken nytta socialarbetarna upplevt att den gemensamma metodhandledningen gett dem i sitt arbete med komplexa ärenden samt att undersöka metodhandledarnas upplevelse om det uppdrag de fått varit möjligt att genomföra. Vi vill även belysa och problematisera vilka organisatoriska dilemman som kan uppstå i målet att skapa ett ”gemensamt socialkontor” (socialchefens vision).

För att besvara vår frågeställning övervägde vi vilken metod vi skulle använda oss av, eftersom metodvalet påverkar forskningsprocessen. För att få svar på våra frågeställningar valde vi att använda oss av en kvalitativ forskningsmetod med djupintervjuer, eftersom vi kom fram till att en sådan skulle lämpa sig bäst utifrån vårt material.

Som Kvale (1997) påpekar, har dessutom kvalitativa intervjuer unika möjligheter att beskriva olika skeenden. Han menar vidare att det är en kraftfull metod för att fånga erfarenheter och innebörder ur intervjupersonernas vardagsvärld. Genom intervjun kan de intervjuade förmedla sin situation till andra från sina egna perspektiv. Dessutom är våra frågeställningar av sådan art att de belyser informantens högst subjektiva upplevelser varför det är fördelaktigt med kvalitativa intervjuer där informanten har möjlighet att fördjupa resonemanget med sina egna ord.

URVALSPROCESSEN

Det enda kriteriet vi hade på våra informanter var att de skulle ha deltagit i den gemensamma metodhandledningen kontinuerligt och inte bara tillfälligt vid en enstaka gång. En avgränsning vi tidigt gjorde var att välja bort dem som inte hörde till Biskopsgårdens stadsdelsförvaltning och som endast blivit inbjudna vid ett eller några enstaka tillfällen. Ett önskemål vi hade var att de inblandade skulle stå i nära anknytning till ärendet, eftersom vi var intresserade av hur de inblandade utifrån sitt perspektiv upplevt att denna verksamhet gett för effekter för familjerna i dessa ärenden.

Efter ett inledande samtal med enhetschefen fick vi genom ledningsgruppen kontaktuppgifter till en superhandledare och till de metodhandledare som haft hand om den gemensamma metodhandledningen i komplexa ärenden. Efter dessa kontakter, inklusive informella samtal med en av metodhandledarna före den egentliga intervjun, erhöll vi förslag på ett antal namn på deltagare som haft metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden.

För att få tag på våra informanter fick vi därför gå via metodhandledarna för att få information om vilka som kunde vara aktuella att intervjua. Eftersom detta är en av Sveriges största socialkontor, var det en grannliga uppgift att lokalisera vilka de var och var de fanns. En svårighet var att det inte dokumenterats vilka som ingått i denna verksamhet. Vi fick därför försöka finna de pusselbitar som saknades för att reda ut vilka som deltagit, vilken position de haft i respektive ärende samt med vilken frekvens de deltagit i den gemensamma metodhandledningen. En nackdel med detta förfarande var att metodhandledarna påverkade vilka namn vi fick tillgång till. Det hade varit önskvärt att vi fått en lista på alla inblandade för att sedan kontakta dem var och en för sig. Naturligtvis kan detta i någon mån ha påverkat sammansättningen av vårt intervjumaterial. Utifrån dessa förutsättningar anser vi ändå att vi åstadkommit ett strategiskt urval, eftersom vi utifrån vår kunskap om vilken position deltagarna har haft i ärendena och i vilken omfattning som man medverkat i den gemensamma metodhandledningen, valt ut 15 informanter som vi skickade ut missivbrev till (Bilaga 4). Av dessa 15 svarade totalt 8 stycken ja till att medverka. Ingen av dem vi skickade ut brev till tackade nej utan de övriga 7 svarade helt enkelt inte inom den utsatta svarstiden. Två av informanterna är metodhandledare, en är superhandledare och fem är antingen handläggare eller utförare som alla arbetar inom samma organisation. De sistnämnda var deltagare i handledningen samt hade nära anknytning till det ärende som föranledde behovet av deltagande i metodhandledningen.

GENOMFÖRANDE AV INTERVJUERNA

Under förberedelserna inför genomförandet av intervjuerna fanns det vissa tveksamheter till hur vi skulle kontakta informanterna. Eftersom en av oss arbetade inom organisationen hade vi tillgång till den interna mejlen och efter en diskussion om hur vi på olika sätt kunde ta kontakt, kom vi fram till att den interna mejlen ändå var det bästa alternativet, eftersom vi visste att mejlen läses regelbundet av de flesta och att det samtidigt var lätt att svara snabbt. En annan positiv aspekt var att vi också kunde se vilka som mottagit våra mejl och därför slapp undra om breven blivit lästa eller ej; följaktligen behövde vi inte skicka ut eller ringa påminnelser, vilket kunde upplevas som påstridigt av våra potentiella informanter.

Vi mejlade vi ut ett missivbrev (Bilaga 4) till femton handläggare som haft handledning i gemensamma komplexa ärenden, med information om att intervjuerna skulle äga inom den närmaste tiden. Det korta tidsvarslet kan möjligen ha påverkat svarsfrekvensen i denna ytterst upptagna profession. Vi erhöll i denna omgång svar från 5 stycken, och fick intervjua samtliga.

Alla intervjuerna ägde rum på intervjupersonens arbetsplats, antingen i det egna tjänsterummet eller i ett närbeläget konferensrum. Vi använde bandspelare under samtliga intervjuer och upplevde inte att detta påverkade informanterna i någon högre grad. Det lilla som bandspelaren möjligen inverkade på situationen var framförallt de första minuterna innan intervjun kom igång. En av anledningarna till att vi valde att använda oss av bandspelare är som Kvale (1997) säger att det är ett absolut måste då det inte finns någon möjlighet att hinna med och skriva ner vad en person säger. Dessutom kunde vi med detta sätt ägna vår hela vår uppmärksamhet på våra informanternas utsagor och fick samtidigt under tiden intervjun pågick möjlighet att reflektera över vad de sa.

Intervjufrågorna skilde sig åt i så måtto, att vi konstruerade tre olika intervjuguider enligt följande kategorisering: en gemensam för handläggarna, en för metodhandledarna, och en för superhandledaren (se Bilagorna 1-3). Den avgörande skillnaden mellan de olika varianterna utgjordes av intervjupersonens perspektiv på metodhandledningen i egenskap av superhandledare, handledare eller handledd. Kvale (1997) beskriver hur man med ett kvalitativt synsätt kan använda sig av halvstrukturerade eller öppna intervjuer där frågorna kan utvecklas utefter vilka svar man får. Vi grupperade frågorna utifrån vårt syfte med uppsatsen och i en viss ordning efter olika teman men vi kände inget tvång att slaviskt hålla oss till den ordningen bara för principens skull utan informanterna gavs tid att utveckla sina svar, samtidigt som vi var beredda på spontana följdfrågor i de fall det kändes nödvändigt.

Intervjuerna tog tidsmässigt mellan 1-1½ timme och vi var båda närvarande vid samtliga intervjuer. Vi delade på intervjuarbetet på följande sätt: en av oss genomförde intervjun och den andra skötte bandspelaren och fyllde rollen som observatör. När intervjun var genomförd inbjöds observatören att komma med eventuella följdfrågor och spontana reflektioner. Vi gav till sist också informanterna möjlighet att reflektera över intervjusituationen som sådan och möjlighet att vidareutveckla, ändra eller lägga till något. Detta arbetssätt tyckte vi fungerade väldigt bra och våra informanter påtalade vid flera tillfällen att de upplevde frågorna som relevanta och väl förberedda.

BEARBETNING OCH ANALYS AV DET EMPIRISKA MATERIALET

Efter de åtta intervjuerna, som genomfördes gemensamt, var avklarade delade vi upp arbetet med transkriptionen, vilket genomfördes så ordagrant som möjligt. Detta innebar att vi kunde kontrollera, jämföra och analysera intervjuerna i sin helhet och senare använda längre direkta citat i vår framställning. Det blev sammantaget ca 200 sidor transkriberad text att analysera.

Vi vill påpeka att en viss språklig bearbetning gjorts från det transkriberade materialet. Dels har pauser och ersättningsord här och var strukits, och dels har i vissa fall smärre grammatiska rättelser eller innehållsliga förtydliganden [inom hakparentes] tillagts för att underlätta den berättande framställningsformen, men inga uppgifter i intervjuerna har ändrats (Kvale, 1997).

Efter att ha tagit del av hela materialet var för sig, diskuterade vi hur det kunde redovisas, dels i förhållande till de intervjuguider vi uppställt, dels i förhållande till en teoretisk reflektion i anslutning till de frågeställningar vår undersökning hade utgått ifrån. Ett i viss mån *eklektiskt* arbetsätt har använts när vi sedan diskuterar våra resultat: teoretiska perspektiv hämtade från framför allt organisations-, system- och kommunikationsteori har nyttjats för att tolka det material vi presenterar i form av en narrativ strukturering.

Vi sökte därefter åstadkomma en *meningskoncentrering* enligt Kvale (1997:175ff):

1. För att få en känsla av helheten har vi läst igenom hela det transkriberade materialet flera gånger.
2. Sedan har vi fastställt meningsenheterna som de uttryckts av intervjupersonen.
3. Därefter har vi formulerat de olika teman från de olika uttalandena så okonstlat vi förmått.
4. Vi har ställt frågor utifrån vårt synsätt till meningsenheterna med hänsyn till undersökningens syfte.
5. Sedan har vi knutit ihop hela intervjuens centrala teman samman till en deskriptiv (beskrivande) utsaga, som i vårt fall mynnat ut i en narrativ strukturering.

Den *narrativa struktureringen* innebär att vi har organiserat texten tidsligt och socialt samt med inslag av en meningsstruktur för att skapa sammanhängande historier av de förhållanden vi tagit del av under intervjuerna (Kvale, 1997:181ff).

FÖRFÖRSTÅELSE

Vi vill här försöka redovisa vår förförståelse som den var vid ingången till denna uppsats. Thomassen (2007) menar att vi aldrig inträder helt förutsättningslöst i situationer. Det är endast mot bakgrund av en förståelse vi redan har som överhuvudtaget gör det möjligt för oss att få grepp om en mening i det nya vi möter. Vi hade inte varit där vi är utan att ha stött på en mängd situationer som har gemensamma beröringspunkter med den typen av organisation som vi nu studerat och det sociala arbete som de bedriver; detta påverkar naturligtvis vår förståelse av det vi har undersökt. Vidare är det viktigt att hålla i minnet att *”generaliserad erfarenhetskunskap alltid bygger på en förförståelse, med antaganden, förväntningar och tolkningar”* (Thomassen 2007:36).

Som tidigare nämnts var vi båda två praktikanter på olika enheter vid det aktuella socialkontoret i Biskopsgården. I vår praktik var vi båda med och deltog i klientarbetet och i de gemensamma team där enhetschefen eller 1:e socialsekreteraren bedrev metodhandledning med handläggarna, enskilt och i grupp. Vi fick båda en inblick i det sociala arbetets vardag och inte minst i de vedermödor som man som handläggare ibland kan uppleva i det dagliga arbetet. Därmed inte sagt att den metodhandledning vi upplevt är densamma som den i komplexa ärendena. Biskopsgårdens socialtjänst är också vår enda kontakt med ett socialkontor och vi kan därför inte veta hur det fungerar på annat håll.

Under vår praktik fick vi också erfarenhet av processhandledning i den praktikantgrupp vi tillhörde och har på det sättet erfarenhet av processhandledning i grupp. Vi har dock ingen erfarenhet av en extern handledare. Vi har båda dessutom gått den fältförlagda socionomutbildningen i Bräcke där områdesfokus har varit Biskopsgården och har på flera sätt kommit i kontakt med organisationen under utbildningen. Efterhand som vår kunskap om ämnet har ökat i takt med uppsatsens fortskridande har vi också haft anledning att revidera vår förförståelse på en rad punkter, vilket således har fungerat som en *”hermeneutisk cirkel”*. En hermeneutisk cirkel innebär att det redan finns en förförståelse som revideras av egna upplevelser. Men den nya förförståelsen kommer vid nya iakttagelser att revideras igen och så vidare i nästa runda. Nya upplevelser och iakttagelser kommer alltid att revidera förförståelsen (Thurén, 1996).

VALIDITET, RELIABILITET OCH GENERALISERBARHET

I en kvalitativ studie innebär en god *validitet* (giltighet) och *reliabilitet* (pålitlighet) att beskriva hur man samlat in och bearbetat data på ett systematiskt och hederligt sätt. Därför skall man beskriva de förutsättningar som funnits för rapportens framväxt och hur resultatet vuxit fram, vilket vi gjort systematiskt under arbetets gång. Validitet kan generellt sägas vara ett mått på hur väl man mäter det man vill mäta. Validitet avser att vi mäter det som är relevant i sammanhanget, alltså hur giltigt vår empiri är i förhållande till syftet, frågeställningarna och de teoretiska begreppen. Validiteten fastställer i vilken situation och för vilken population resultaten är giltiga, alltså i vårt fall: de som varit inblandade i de gemensamma komplexa ärendena vid socialtjänsten i Biskopsgården (Kvale, 1997).

Hur pålitliga är då våra resultat? Vi har tidigare i avsnittet om förförståelse redogjort för hur vi båda varit inne i organisationen då vi gjort vår praktik; en av oss har därtill haft olika uppdrag som timanställd inom organisationen. Det fanns således en tänkbar risk att våra informanter kunde uppfatta oss som en del av organisationen. Och i och med att vi erhållit uppdraget att genomföra denna undersökning av ledningsgruppen, kan våra informanter ha varit försiktigare i att uttala sig kritiskt. Vi är dock av den uppfattning, att våra informanter känt sig fria att oförblommerat uttrycka sina synpunkter på handledningen. Men naturligtvis påverkar detta vår undersöknings reliabilitet. Om vi hade fått med alla som deltagit i den gemensamma metodhandledningen i Biskopsgården hade vi troligen uppnått en högre *validitet* för hur man uppfattar handledningen inom själva handledningsgruppen, men därmed inte nödvändigtvis en högre *reliabilitet*, eftersom denna tillförlitlighet är ett intrikat samspel av olika inbördes samvarierande faktorer som var för sig och tillsammans påverkar resultatens komplexitet.

Frågan uppkommer även om undersökningens resultat är *generaliserbara*. Som vi redan har sett kunde möjligen ett större undersökningsmaterial ha bidragit till att ge vårt arbete en mer vittfamnande validitet. Ändå hade det därmed inte varit säkert att våra resultat varit tillämpliga i ett annat sammanhang och under andra förutsättningar än i Biskopsgården, varför vi betraktar våra resultat som förhållandevis specifika och generaliserbara endast utifrån vår undersökningspopulation. Undersökningens huvudsakliga syfte har varit att utgöra en redovisning och problematisering av metodhandledningen i Biskopsgården och kan förhoppningsvis tjäna som en utgångspunkt för vidare diskussion för denna verksamhet.

ETISKA ÖVERVÄGANDEN

Vår ambition har hela tiden varit att följa Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (www.vr.se) som gäller inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Till dessa hör fyra huvudkrav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Respondenterna informerades först via missivbrevet (se Bilaga 4) om studiens syfte och nyttan av att medverka, samt att deltagande var frivilligt och att de när som helst kunde avbryta sin medverkan utan risk för negativa följder. Vi skrev också ett samtyckesformulär som vi läste upp för godkännande av informanterna innan intervjuerna tog vid. I detta redogjorde vi återigen för syftet med undersökningen, vår sekretesspolicy och att svaren skulle anonymiseras, men att det eventuellt fanns möjlighet att de inblandade kunde bli igenkända i en så pass liten arbetsgrupp eller av ledningsgruppen. Återigen påpekade vi att de när som helst under intervjuens gång, utan förklaring, fick avbryta sin medverkan eller låta bli att svara på frågor som kunde anses känsliga eller svårförståeliga. Vi erbjöd alla informanter att få granska och komma med synpunkter på sina intervjuer efter transkribering, liksom möjlighet att kommentera de citat vi skulle använda av oss i uppsatsen. Två stycken utbad sig intervjuerna i sin helhet. För säkerhets skull valde vi senare att skicka ut samtliga citat till respektive informant för att säkerställa att ingen känslig information lämnades ut som riskerade äventyra deras integritet. Inga av informanterna har därefter kommit med några invändningar mot materialet.

Intervjumaterialet vi samlat in uppgår till ca 200 sidor transkriberat material, vilket ur Personuppgiftslagens (1998:204) perspektiv är att hanteringsmässigt betrakta såsom ”ostrukturerat material av icke kränkande karaktär” och därmed får bevaras utan tillstånd från Datainspektionen (www.datainspektionen.se). Dock har det från början varit vår avsikt att förstöra det inspelade materialet efter att uppsatsen ventilerats och deponera det digitalt bevarade, avidentifierade transkriberade materialet hos Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet.

KAPITEL 5 TEORETISKA PERSPEKTIV

I följande kapitel försöker vi redogöra för några teoretiska perspektiv som varit vägledande för oss i analysen av våra undersökningsresultat.

ORGANISATIONSTEORI

Det brukar framhållas att organisationsteori har en dubbel funktion: den ska dels vara analytisk och teoretiskt reflekterande, men samtidigt inriktad på att lösa praktiska organisatoriska problem. Metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden i Biskopsgården föranledde frågor om var dessa frågor lämpligast hörde hemma, något vi återkommer till i senare avsnitt.

Det sociala systemet (organisationen) kan ses som ett "kulturellt system" där de olika subsystemen ska komplettera varandra och utveckla arbetssätt för att fylla de mål och ramar som fastslagits som krav av ledningen. Sociala system får sitt liv genom kommunikationen och skapar då sin systemidentitet vilket är en förutsättning för dess självbild och överlevnad. Systemet utvecklar en operativ kod och kommunicerar genom denna och talar så att säga sitt eget systemspråk, något som Moe benämner "systemförnuft", vilket innebär att skillnaden på praktisk nivå blir att individen skapar mening genom sin medvetenhet, medan för sociala system gäller att meningsskapandet sker genom kommunikation (Moe, 1996). I detta avseende torde inte Biskopsgården skilja sig från jämförbara stora organisationer, med tanke på den förhållandevis homogena utbildningsbakgrund som präglar professionen i stort.

SYSTEMTEORI

Mångfald och mångtydighet är kännetecknande drag i den moderna systemteorin som i sin tur har en giltighet på alla relationer på de sociala nivåerna. Systemteorin fokuserar på helhet och sammanhang där interaktion mellan individerna står i centrum. Denna teori har fokus på förhållandet mellan system och omvärld och öppnar upp för ett tvärvetenskapligt synsätt. Systemet utvecklar med tiden nya system och de producerar i sin tur ett stort antal subsystem. De olika systemen måste ta hänsyn till varandra för att kunna samspela; som Sverre Moe, en sociolog som specialiserat sig på Niklas Luhmans begripliggörande av sociala system skriver: "Ett samhälle som exploderar i mångfald exploderar också i komplexitet" (Moe, 1996).

Inom systemteorin använder man sig av nätverksanalys, ofta i form av en nätverkskarta där individernas sociala och professionella kontakter förs in. Ett arbete som ingående belyser

detta arbetssätt och dess förutsättningar är Svedhem (1985). Detta är också en av de vanligaste metoder som kommit till användning vid beskrivningen av de gemensamma komplexa ärenden som utgjort underlaget till metodhandledningen som studerats i denna undersökning. Detta tyder på, menar vi, att det funnits en implicit, om än utsagd, koppling till ett systemteoretiskt perspektiv i metodhandledningen, som handlar dels om att klargöra vilka existerande relationer i klientens liv, men också till att förstå hur olika behandlingssystem och deras inbördes förhållande är av betydelse i sammanhanget.

Dessa system kan ses som öppna eller mindre slutna system. Är gränserna rigida sker liten utväxling av informationer och interaktion. Är gränserna diffusa kan det vara svårt att skilja de olika systemen åt. I bästa fall föreligger det klara gränser mellan de olika systemen eller subsystemen, vilket innebär att kommunikationskanalerna och samarbetet fungerar mellan de olika enheterna. Systemens fortsatta interaktioner är beroende av den feedback – en återrapportering av påverkan, negativ eller positiv – som avgör huruvida avvikelsen från det s.k. set-värdet (dvs. systemets utgångs- eller grundvärden), minimeras eller ökas (Schjödts & Egeland, 1994). I detta sammanhang kan vi skönja de främsta uppgifterna för metodhandledarna: som gränsöverskridare och överbryggare av den tröghet som oundvikligen uppstår i stora system, som förmedlare av ett samfällt organisatoriskt synsätt mellan enheter som strävar åt olika håll.

KOMPLEXITET

Komplexitet innebär oftast att en företeelse är sammansatt och ibland svår att genomskåda, detta kan även ses mera dynamiskt som ett tecken på mångfald och rikedom, såsom uttrycks i ett redan tidigare citerat yttrande: ”Ett samhälle som exploderar i mångfald exploderar också i *komplexitet*. Allt kan inte överskådas, och därmed blir varje försök att skapa överblick endast partiell” (Moe 1996:17). Ju fler element som ingår i systemet, desto mindre behöver delarna vara förbundna med andra delar av samma eller andra system, vilket kan leda till invecklade klassifikationsproblem. En följd av detta resonemang kan tyckas tillämplig på de enheter i Biskopsgården som vi har studerat, nämligen att det i socialtjänsten visat sig vara svårt att tillämpa konsekventa metoder i de gemensamma komplexa ärendena. En önskan om att tillämpa en bättre lämpat helhetssyn på dessa ärenden ledde, som vi har sett, till att man började organisera metodhandledning över de konventionella enhetsgränserna. Kompetensen i de respektive enheterna låg till stor del i deras respektive specialisering, men denna fördel ansågs inte uppvägas av det som av andra ansågs som deras nackdel: bristen på en vidare utblick utanför den egna specialiseringens gränser.

Subsystemen inom den egna organisationens storsystem kan med tiden sluta sig och utvecklar också en egen kultur och sitt eget systemspråk. Det kan då uppstå svårigheter för de olika subsystemen att skapa gemensamma förändringar då de endast har sitt eget betraktelsesätt för de olika besluten som ska fattas. Men å andra sidan befinner sig systemet och subsystemet i en ständig förändring och kan utveckla generativa mekanismer: förändringar som sådana har blivit en norm, och något eftersträvansvärt, vilket möjliggör en förmåga att förändras samtidigt som identiteten bibehålls (Schjöldt & Egeland, 1994). Samtidigt medför de selektiva beskrivningarna inte till att skapa enkelhet utan snarare att bidra till komplexiteten: "Det enskilda systemet strävar efter att *reducera komplexiteten*, ge mångfalden en enhetlig form, men på vis ökar bara mångfalden. Samtidigt blir systemet *självt* bärare av komplexitet eftersom det ju måste basera sig på sin partiella överblick. Reduktion av komplexitet reproducerar komplexitet" (Moe, 1996). Det föreligger med andra ord en betydlig risk med alltför många nivåskiktningar, även i det sociala arbetet: varje gång man försöker rationalisera ("förenkla") systemet, lurar faran att oförutsedda, oavsedda struktureffekter kan uppstå. Specialiserade enheter kan vid för hård yttre styrning förlora i spetskompetens, vilket också är en faktor att ta med i beräkningen när man utvärderar nyttan av metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden.

KOMMUNIKATIONSPROBLEM INOM EN ORGANISATION

Vertikal kommunikation: I den nedåtgående informationen ges order, instruktioner och riktlinjer, i den uppåtgående informationen ges rapporter, synpunkter och kritik. Uppgiftsorienterad information innefattar de styrmedel som gör att den anställde kan utföra sina konkreta arbetsuppgifter. Organisationsorienterad information kan gälla upplysningar om organisationens målsättningar, resurser, problem och framtida utveckling. Om att den anställde får otillräcklig uppgiftsorienterad information kan denne uppleva en frustration över att inte förstå sambandet mellan organisationens mål och de egna arbetsuppgifterna.

Horisontell kommunikation: Förekommer vanligtvis inom den egna avdelningen eller inom arbetsgruppen samt mellan olika avdelningar, linjeenheter och stabsavdelningar.

Informell kommunikation: Äger rum både vertikalt, horisontellt och diagonalt, aktörerna kommunicerar utanför de reglerade kanalerna i de formella informationsmönstren. Informell kommunikation kan fungera som olja i organisationens maskineri och det "privata kommunikationsnätet" blir ett viktigt verktyg i arbetet. Å andra sidan finns det vissa negativa sidor som tolkningsproblem, skitprat, och avundsjuka (Flaa m.fl., 2007).

Kommunikationsproblem inom en organisation kan bero på en rad olika faktorer: aktörernas personligheter, utbildning och status, och vilka nivåer av tolkning och/eller avkodning som är aktuellt. En inte obetydlig faktor i sammanhangen är organisationens storlek: ju flera led som informationen ska passera, desto större är risken för ”avdrift” och att budskapet som kommer ut på slutet av ”viskleken” har förändrats till oigenkännlighet, det som ibland betecknas som ”brus i maskineriet”. En annan filtrering som kan ske medvetet eller omedvetet är när obekvä information inte förs vidare. Vidare brukar man poängtera att när en organisation tvingas arbeta under högtryck så utsätts den kommunikativa flödesprocessen för ”stress”, vilket riskerar att kortsluta informationsbanorna. I dessa lägen kan den informella kommunikationen, på gott och ont, träda in och antingen genom dysfunktionell ryktesspridning lamslå de ordinarie kanalerna för information eller verka som olja i maskineriet (Flaa m.fl., 2007).

För att underlätta kommunikationen i en organisation ter det sig således viktigt att samordna förståelseramarna hos såväl avsändare som mottagare. Ett annat viktigt redskap för att minimera missförstånd i kommunikationen blir att klargöra organisationsmodellen så att dess mål uppfattas enhetligt av såväl avsändare som mottagare. En viktig sak att ha i åtanke är att det finns personliga och känslomässiga övertoner i förståelsen och att det således kan bli svårt att få till en harmonisering av de olika förståelseramarna. Hur lyckad socialisationen är av organisationens medlemmar kommer att bli avgörande för hur problem som felkällor, förvrängda budskap, osäkerhetsabsorbering och filtrering ska kunna minimeras. Tydliga mål, arbetsdelning och styrningsdelning är verktyg som gör att det är lättare att se vilka kommunikationsbehov organisationen behöver (Flaa m.fl., 2007).

MOTSÄGELSE OCH KONFLIKT

Enligt Moe (1996) är de flesta system fyllda av motsägelser och ur den kommunikation som förs mellan dessa system uppstår det ibland en konflikt. En motsägelse är något som inte är avklarat och som behöver redas ut. Konflikten kräver ett svar och de olika systemen tvingas ta ställning till besluten och hantera dessa efter bästa förmåga. Genom den gräns som systemet drar produceras motsägelser och frågor som ”är” och ”inte är” blir tydliga och systemets stabilitet kan svaja. Denna rigiditet kan blockera systemets anpassning och flexibilitet som krävs för att göra de undantag som det måste finnas utrymme till, annars är det stor risk att många klienter ”faller mellan stolarna” dvs. att det såväl från klientens som handläggarnas sida förefaller oklart vilken målgrupp de tillhör.

I en stor organisation som Biskopsgården är det uppenbart att det alltid kommer att finnas gränsdragningskonflikter, särskilt i fall som de gemensamma komplexa ärendena. Eftersom många typer av ärenden kan vara svåra att förutse i en organisationsplan, hur specificerad den än må vara, så torde den verksamhet som bedrivits i Biskopsgården med metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden ha visat vägen hur dessa slags ärenden bör handläggas: i enhetsöverskridande grupper med delegation, under ledning av erfarna handledare, gärna men inte uteslutande, med den kulturkompetens som underlättar att fungera smidigt inom organisationen.

KAPITEL 6 RESULTAT

I följande kapitel redogör vi för våra resultat från intervjuundersökningen.

NARRATIV BEARBETNING OCH ANALYS

Vi har i detta kapitel valt att först återge vårt intervjumaterial i en ”narrativ strukturering” (Kvale, 2008) i form av en tematisk redovisning av informanternas svar, som till dels men inte fullständigt, följer ordningen på våra intervjufrågor, bestående av längre citat och egna kommentarer som syftar till att väcka läsarens nyfikenhet och utgöra en preliminär analys av resultaten. En sammanfattning av våra rön kommer i en avslutande diskussion.

Vi vill återigen påpeka att en viss språklig bearbetning gjorts från det transkriberade materialet. Dels har pauser och ersättningsord här och var strukits, och dels har i vissa fall smärre grammatiska rättelser eller innehållsliga förtydliganden inom hakparentes tillagts för att underlätta den berättande framställningsformen. Det viktiga för oss har varit att försöka återge ett autentiskt tonfall, att ge röst åt informanternas egna sätt att uttrycka sig.

I det följande kommer vi att redogöra för materialet genom att excerpera belysande citat från intervjuerna. Vi är medvetna om att en viss redundans ibland uppstår, eftersom vi velat återge såväl de positiva som de negativa synpunkter som likt polyfona stämmor i en kör skapar en mening, inte var för sig, utan tillsammans och i kontrast mot varandra.

Vi vill påminna om att eftersom vi eftersträvat anonymitet åt handläggarna och metodhandledarna – som i högre grad än superhandledaren befinner sig i ett slags beroendeställning gentemot organisationen – har samtliga deras citat avidentifierats.

Följande benämningar kommer att användas på informanterna: superhandledaren S-1, metodhandledarna M-1 och M-2, handläggarna H-1, H-2, H-3, H-4 och H-5. Den kursiverade texten använder vi till informanternas omarbetade citat, den vanliga texten är våra kommentarer och den feta texten är rubriken till de olika temana.

HUR METODHANDLEDNINGEN VAR TÄNKT FRÅN BÖRJAN

Metodhandledningens syfte var att samla handläggarna från de olika enheterna och verksamheterna som var inblandade i de gemensamma komplexa ärendena för att på så vis

underlätta kommunikationen dem emellan. Målet var att få ett gemensamt ”tänk” i arbetet med klienterna i de komplexa ärendena vilket förhoppningsvis skulle mynna ut i ett gemensamt förhållningssätt med gemensamma riktlinjer. Metodhandledarna fick i princip samma mandat som enhetscheferna och kunde då ofta utifrån sin delegationsrätt smidigt fatta snabba beslut för klienterna i dessa komplexa ärenden. Utifrån detta arbetssätt hoppades ledningsgruppen komma närmare socialchefens vision om ”ett gemensamt socialkontor”.

Superhandledaren

S-1 *”Då diskuterade man hur man skulle kunna få till stånd hur det skulle kunna bli ”ett [gemensamt] socialkontor”. Och hur man skulle inplantera det systemiska tänket så det skulle få genomslagkraft för alla enheterna. Hur man skulle koncentrera handledningen så att det blev en gemensam handledning där inte tre eller flera chefer gick och fattade olika beslut i samma ärende. Man såg en handledare som skulle komma in och få mandat och få enhetschefernas delegation att kunna fatta beslut. Och det skulle vara en metodhandledare som skulle jobba över både funktionshinder och individ och familjeomsorgen. Så att man såg att den personen samlade alla handläggarna som var aktuella i de antal ärenden där de hade tre, fyra olika ärenden i.”*

Metodhandledarna

M-1 *”Själva bakgrunden till detta var väl att vi skulle få ett [gemensamt] socialkontor och inte en massa spridda öar med varsin metodhandledning, det var ju själva grejen. Det är ett verktyg egentligen för att få ”ett gemensamt socialkontor”. Fördelar med detta var då att alla delar samma bild av familjen och får höra samma sak, så att det blir någon slags gemensam handlingsplan och gemensam strategi. Det tycker jag absolut har lyckats och det har blivit väldigt bra och i många av de här metodhandledningstillfällena har vi kunnat sluta med eftersom att man [handläggarna] har hittat [gemensamma handlingsplaner] vägar. Handledarna har hittat andra arenor för att lösa det här.”*

M-2 *”Jag och min kollega var i Varberg på ett studiebesök, men det var delar där, det var egentligen kring det här med gemensam handlingsplan som vi var där. De har ju inte jobbat med gemensam metodhandledning utan det är ju egentligen vår socialchefs idé, då hon från början hade en tanke om att man behöver förena hela det mastodontkontoret som finns i Biskopsgården i ett gemensamt tänk när det gäller våra familjer. De [familjerna] var utspridda på olika enheter, olika chefer, olika handläggare, och det var svårt att få till det här, både gemensamma förhållningssätt, men även rent konkret och praktiskt en snabbare handläggning. Egentligen var det hennes [socialchefens] idé tror jag hur man skulle kunna använda det här systemiska tänket på ett mer konstruktivt sätt i Biskopsgården.”*

I Varberg fick metodhandledarna utbildning av nätverkslaget om hur man skulle förfara med gemensamma handlingsplaner och knyta ihop detta tillsammans med BBIC (barns behov i centrum). Vilket blev en introduktion till att starta upp metodhandledning i de gemensamma komplexa ärendena.

HUR METODHANDLEDARNA ARBETADE

Metodhandledarna ritade under varje handledningstillfälle upp ett familjesystem med hjälp av handläggarnas kunskaper om den aktuella familjen. Ofta kunde ett systemiskt förhållningssätt uppdaga en bättre bild av familjen och sociala kontakter än som tidigare framkommit i utredningarna. En viktig del framför allt för den fortsatta handläggningen av dessa komplexa ärenden var att en gränsöverskridande beslutsrätt delegerades för metodhandledarna, baserad på ett tydligt mandat från respektive enhetschef. Viktigt var även att alla handläggarna fick komma till tals och att arbetsbördan på så vis fördelades mer solidariskt. Vidare underlättades frågorna av att finansieringen av diverse beslut eller åtgärder föll under metodhandledarnas ansvar; ”revirkrig” kunde undvikas.

M-1 *”Oftast såg det ut så att vi började med att rita familjesystemet och där får alla delta. I den processen kom det oftast upp väldigt många, personen ifråga har ju en farmor och farfar som inte de andra visste om. Ofta kunde det börja med att det är ett tunt familjesystem, de är jätteensamma, sedan när man har frågat runt lite så vecklar det upp sig, det var ju inte alls så, det fanns jättemycket folk där. Kanske fanns det någon granne som var jätte viktig och helt plötsligt dyker det upp en massa professionella som alla kanske inte hade koll på.”*

M-2 *”Man hade en kartläggning av [klienterna i de gemensamma komplexa ärendena] där man fick beskriva de här personerna var och en. Att alla fick komma till tals som var i rummet [handläggarna och metodhandledarna], det är ju det som är intentionen på något sätt, att man delar bekymret kring varje person i familjen.”*

M-2 *”Men i dessa ärenden så frikopplades chefen [enhetschefen] och det var jag och min kollega som hade mandat att fatta beslut i rummet, för det var ju det som var det unika med tjänsten [som metodhandledare] och då fick enhetscheferna lämna över förtroendet till oss. Vi fattade beslut i de här ärendena samtidigt som vi då hade en dialog med cheferna hela tiden i de ärendena. Det var ganska stora processer igång i vissa ärenden, både på barnsidan och på vuxensidan där man behövde behandlingsinsatser som ju kostade pengar och då hade vi naturligtvis en dialog med enhetscheferna som hade budgeten, annars skulle det ju inte*

kännas bra för någon. Så det var ett samspel mellan cheferna och oss samtidigt som vi tog över ansvaret i de familjerna med all problematik och det gjorde ju också att då blev det inget slagsmål om var kostnaderna skulle ligga, utan det blev ganska fritt i det sättet att tänka.”

Metodhandledarna hade mandat att fatta beslut med handläggarna när de träffades men de hade en fortlöpande dialog med enhetscheferna om budgeten.

BAKGRUNDEN TILL DEN GEMENSAMMA METODHANDLEDNINGEN

Behovet av en gemensam metodhandledning föranleddes av att oklarheter hade uppstått mellan de olika enheterna beträffande ansvarsfördelningen och besluträtt angående åtgärder. Som ofta är fallet i stora organisationer tycks det ha brustit i kommunikationen mellan olika enheter, samverkan var inte helt självklar och samma typ av ärende kunde behandlas på olika sätt. Flera av handläggarna vände sig till ledningsgruppen och påtalade hur svårt det var att samarbeta mellan enheterna. En vida spridd uppfattning var behovet av en gemensam metodhandledning där familjer med flera olika handläggare var inblandade. Handläggarna upplevde att kommunikationen mellan de olika enheterna inte fungerade och att klienterna blev olika behandlade utifrån de beslut som fattades. För samtliga grupper gällde, att de välkomnat möjligheten till en gemensam metodhandledning i de komplexa ärendena.

Superhandledaren

S-1 *”Kritiken hade ju kommit från handläggarna att många beslut innebar konflikter mellan enheterna. Därför att där sitter till exempel handläggarna för barn och unga och fattar ett beslut som går stick i stäv med det man säger på någon av de andra enheterna.”*

Metodhandledarna

M-2 *”Snabbare handläggning, få igång ett samarbete mellan enheterna och känna en [sambhörighet] att man [handläggarna] har varandra och känna att man har ett gemensamt arbete med familjen på ett annat sätt. Helt plötsligt får man [handläggarna] många kollegor och man sitter inte ensam på sin kammare och man skulle slippa tjafset, ett annat mål i sig tror jag, alltså de här dragkamperna mellan enheterna.”*

Metodhandledaren menar att handläggarna på de olika enheterna måste lära sig att samarbeta och få till ett gemensamt förhållningssätt i arbetet med klienterna i de gemensamma komplexa ärendena.

Handläggarna

H-1 ”Jag försökte fundera vilka ärenden det varit och jag skulle tro att det finns ett exempel på ärende där jag var med, från det att vi initierade ett behov av gemensam metodhandledning, i alla fall kan jag säga så här att det var många handläggare i samma ärende och vi kände att nu måste vi ha cheferna med på en gemensam metodhandledning.”

H-2 ”I så fall är det bara positiva [erfarenheterna av metodhandledning], där man har en utomstående professionell som knyter ihop en säck. Som kan med sin nyfikenhet ställa upp allt på bordet, de frågor som det finns behov att gå igenom, det hade kanske inte hänt om någon av oss initierade detta ifrån olika håll.”

H-3 ”Det var för att det var så många inblandade. Det var två utförare, en kontaktperson och två handläggare. Det var nog mycket därför.”

H-4 ”Tanken om att vi skulle vara många inblandade och för att göra det så tydligt som möjligt så skulle vi ha [metod-]handledning så att det inte blev så här att jag tar den biten och du tar den biten och att man inte vet riktigt vem som ska besluta vad.”

H-5 ”Jag hade redan byggt upp ett professionellt nätverk utanför socialkontoret och samarbetade med dem. Frivården, öppenvård m.m. men jag hade aldrig haft erfarenheten av att samverka med någon på kontoret, alltså mellan enheterna, som jag fick se då, vad som händer i ett sådant här samarbete där vi sitter så nära men ändå rent organisatoriskt har olika sätt att leda ett ärende. Det hade jag inte konfronterats med innan, utan det var först då som jag kände att det var mycket mer komplicerat att samarbeta mellan enheterna än med exempelvis frivården. Vi stötte på rätt mycket patrull [samarbetsproblem mellan enheterna]. Det var dels detta med att vi sitter på två olika team och bara det är absurt tycker jag. Vi behandlar samma ärenden och behöver höra varandras reflektioner. Bara en sådan rumslig fråga att vi sitter på två olika team och med två olika beslutsfattare gjorde att det blev rätt komplicerat. Jag upplevde att vi var sändebud till slut bara. Att vi slutade vara handläggare på något sätt. Sen upplevde jag att vi inom kontoret inte har någon uppbyggd kultur kring detta att samverka mellan enheterna, vi är rätt slutna inom enheterna. Därför att vi uppmuntrats, i alla fall på den enhet där jag jobbade då, att samverka med dem utanför men inte innanför våra murar. Vi var rätt fasta vid traditionella uppfattningar om varandra på enheterna, så att säga traditionella fördomar. Men sen också att det saknades vana och en uppbyggd kultur kring detta. Det var inte någon som pratade om hur ska vi jobba ihop? Den frågan väcktes aldrig utan nu ska ni komma överens och leda det här ärendet liksom.”

En av informanterna påtalar att det är större svårigheter att samverka mellan de olika enheterna inom organisationen än med professionella utanför. Det verkar inte finnas någon kultur uppbyggt kring hur samarbetet mellan de olika interna enheterna skall fungera. Genom metodhandledningen kom man att erfara en viss uppbyggelse i känslan av att arbeta mera samordnat mot gemensamma mål och att organisationen försökte komma till rätta med de tidigare problemen.

ÄR DET NÅGOT SOM SAKNATS UNDER OCH EFTER DESSA METODHANDLEDNINGSTRÄFFAR?

Flera av handläggarna saknar någon form av avslutningsmöten för uppföljning och reflektion samt mera tid för att diskutera ”de stora frågorna”. Överlag ansåg de deltagande att det vore viktigt att lyfta de generella aspekterna på arbetet, så att man inte bara hamnade i formaliteter och diskussioner om tillämpningen av försörjningsstöd etc.

Handläggarna

H-1 ”Ja, det behövs lite mera tid till det. Vi kastades in med mycket stress så vi fick aldrig tiden till att prata, alltså det här samtalet bakom ärendet, de större frågorna. Ärendet bara stegrades men det fanns behov av att prata om de verkligt stora frågorna, det saknade jag. Det tycker jag är något att utveckla men det krävs att vi har det här sättet att [arbeta på] och att man satsar möda på det. För det här är viktigt för oss alla men det gäller också att metodhandledaren tänker att jag är den som kan lyfta de stora frågorna så att man inte bara sysslar med ärendets alla krusiduller. Utan man gör mera generaliserande erfarenheter av det.”

H-3 ”Fokus var ju väldigt mycket på helheten och familjen kan man säga. Inte så att det ekonomiska glömdes bort så att säga utifrån ett helhetsperspektiv. Just när det gällde detaljfrågor kring ekonomi, dels kunde det försvinna lite men också att metodhandledarna inte hade den kompetensen när det gällde försörjningsstöd.”

H-3 ”Det jag saknar i det hela är väl att vi inte hade någon avslutning av det hela utan att det bara blev ett abrupt avslut. Inget avslutningsmöte.”

En av informanterna pratar om de stora frågorna och tycks mena med det att det inte har funnits tid att diskutera samtalet bakom ärendet, eller som det verkar mer strategiska diskussioner, snarare än den aktuella brandkårsuttryckningen. En av informanterna önskar

mindre grupper i inledningen av de gemensamma träffarna. Metodhandledarnas bristande kunskaper i försörjningsstöd påtalas av en av informanterna.

MANDAT OCH DELEGATION, FÖRDELAR OCH SVÅRIGHETER

Det har bland handläggarna överlag känts som en tillgång i arbetet med de komplexa ärendena att metodhandledarna gavs mandat att fatta beslut om åtgärder i ärendena. Dock verkar det inte ha formaliserats fullt ut, vilket ibland kunde leda till praktiska svårigheter, exempelvis i fråga om signering i dataprogram. Det är en viktig rättsäkerhetsprincip att klart kunna se vem som är den ansvariga beslutsfattaren i ett ärende, och erfarenheterna från våra intervjuer tyder på att förvaltningen nog i framtiden bör klarlägga ansvarsförhållandena i dessa avseenden. Det verkar vara en svårighet för ledningsgruppen att få till en fungerande mall för hur metodhandledarnas mandat skall fungera, vilket förmodligen hör samman med de komplexa ärendenas natur och delegationsförteckningens juridiska implikationer.

Superhandledaren

S-1 *”Jag känner igen det för vi har diskuterat hur man skulle kunna göra. För det är inte alldeles enkelt, vi har varit inne och tittat i delegationsförteckningen hur man skulle kunna ändra men man kan inte konstruera hur mycket som helst. Så i princip skulle man behöva metodhandledare som är enhetschef men det kommer ändå inte funka för man blir ändå ingen överenhetschef. Så det är en komplicerad fråga, om man nu ska ha den rätten att fatta beslut. Man kan dock lösa det på andra sätt, att en rådgivare hjälper till som extern handledning eller processhandledning men den är fortfarande aldrig beslutande men det var ju inte riktigt det vi var ute efter, vi var ute efter att fatta beslut som drev frågan framåt. Den ekvationen har vi egentligen inte löst.”*

Metodhandledarna

M-1 *”Det blev en del praktiska problem med att papper skulle skrivas under och sådant där och just att vi hade fått mandat att fatta motsvarande enhetschefsbeslut, men det var så att det där praktiska hängde inte riktigt med, t.ex. i datorn kan vi inte signera våra beslut, vi kan ju inte riktigt skriva under brev som skulle till rätten heller, för vi är ju inte enhetschefer. Men jag tycker inte det är något riktigt jätteproblem för sådant där går ju att lösa, oftast så hittar vi ju lösningar på det. Det är bara att snacka lite med ansvarig enhetschef eller skicka ett mejl så löste sig det. Jag tror att det hade varit ett större problem om det hade varit någon som kom utifrån för då hade de inte riktigt vetat de här kanalerna så att man kan lösa sådana här saker och kanske inte haft förtroendet heller från enhetscheferna.”*

M-2 ”Det var nog så här att vi var lite osäkra på om vi vågade säga det i början och då blev det lite oklart. Lite rörigt både för oss och för handläggarna egentligen. Så när vi fick klart för oss att vi måste säga detta från början att vi har mandat att fatta beslut här i rummet tillsammans med er. Då blev det på något sätt gott att vi tillsammans kom överens om vad vi skulle göra. Det var aldrig så att någon kände att, nej det här gör vi inte utan det samspelet som blir i en grupp det leder ju fram till en plan och så bestämmer vi där. Det var då det var så skönt att fatta det beslutet. Våra kolleger tyckte att det var så gott att vi kunde göra det så att det blev klart för då kunde man gå vidare på direkten. Alltså man behövde inte springa runt till tre chefer och fråga och sedan skulle det dra ut en vecka till utan då var det färdigt i rummet. Det gick ju snabbare och att vi gjorde det tillsammans på det här sättet. Då är det ju ingen som känner sig överkörd utan det är ju en gemensam plan man gör.”

M-2 ”När det stod klart för oss att vi hade mandat att fatta beslut i ärendena tillsammans med handläggarna blev det lättare. Det var vi som ägde den processen. Hade vi behövt gå vidare till chefen och be om lov så hade vi ändå inte kunnat göra färdigt i rummet. Då förlorar man energi. Det är så bra att kunna fatta beslut i rummet.”

Metodhandledarna verkar första tiden ha haft en osäkerhet i sin roll och med det mandat de fått tilldelat att fatta beslut. En av fördelarna verkar ha varit omedelbara beslut i rummet för klientens bästa.

Handläggarna

H-1 ” Om man skapar ett system så ska det på motsvarande vis synliggöras i akten vem som tagit beslut, för det är en väldigt viktig sak i den här dokumentationen och beslutsfattare och den här delegationsmässigheten, att det blir förankrat, det finns formalia kring det här beslutsfattandet. Och det blir väldigt olyckligt om man inte går hela vägen, så att det liksom kan synliggöras. Det kan bli ibland att vi tittar tillbaka och så skulle ingen begripa, hur kunde man fatta [det beslutet] och vem är ansvarig för det här och det här och då får man efterkonstruera liksom minnas och så eller på något annat sätt och det är inte bra. Jag tycker det är en rättssäkerhet och man har saker i det som är viktiga och det kan inte vara svårt.

H-4 ”Egentligen uppstod aldrig någon diskussion kring det här med delegation, men att jag hade tankar kring om det skulle bli så. Den diskussionen hade vi, men det är ju just de här problemen som är att man har en närmare kontakt med sin chef, man vet att dit kan man springa in och fråga och bolla och då blir det kanske att man gör det. Om det då är bestämt att i det här ärendet så har hon ingen delegation, då är det klart att det kan uppstå ett problem.

Handläggarna har tydligen saknat en fast och tydlig mall att arbeta efter och påtalar en oro om vem som i slutändan har ansvaret för besluten som fattats: vissa upplever att verksamheten inte dokumenterats tillräckligt noga, vilket i förlängningen kan medföra rättsäkerhetsproblem. En av handläggarna tycker att det är lättare att bolla idéer med sin närmaste chef än med metodhandledarna.

SYNPUNKTER PÅ LÄMPLIGA KVALIFIKATIONER HOS EN METODHANDLEDARE

Metodhandledarna bör enligt deras medarbetare vara i förfogande av en hel del kvalifikationer som lyhördhet, strukturerad, tuffhet, fokus på klienten, kulturkompetens samt en tydlighet i sin roll och funktion.

Superhandledaren

S-1 *”Det måste vara en person som dels är duktig på att kunna avgöra vad som är det huvudsakliga uppdraget och ha klart för sig vad som ska göras, inte falla in i att man ska kunna göra allt annat, utan: det här är liksom vad socialtjänsten ska göra. Det andra är ju att det ska vara en person som är väldigt duktig på att lyssna, och lyssna in folk som kanske inte är så vana att uttrycka sig. Kommer det en socialsekreterare som kanske inte är så van att beskriva något så måste metodhandledaren vara duktig på att uppfatta vad det egentligen är personen säger. Inte bara ge uttryck utan kunna läsa av och att ställa rätt frågor. Det måste vara en ganska strukturerad person som kan ge en struktur åt ärendet så att det blir förståeligt för dem som jobbar med det, också den som kan vara lite tuff i att kunna säga nej till vissa saker och kunna ha en fokus på vad den sökande klienten behöver och inte vad medarbetarna behöver, för den delen kan man få till på andra sätt, utan ha en fokus på det här. Det här vi ska göra och det är det här personen söker för och det är det målet vi ska till.”*

Handläggarna

H-1 *”Ja mina allmänna synpunkter skulle då vara att man är väldigt kunnig med olika kulturer inom socialtjänsten och beslutsvägar och handläggning över huvudtaget. Att man är kunnig i grundarbetet och att man kan med lätthet diskutera med alla berörda. Men sen tror jag att det blir det viktiga och att den som utövar det har förmågan att göra de här generaliseringarna liksom strävan att skapa ett slags förnyat tänk som sprider sig.”*

H-3 ”Möjligtvis att det var lite otydligt om de skulle kunna fatta beslut, eller om det var mer en blandning mellan metod- och processhandledare, kanske mer som om man kunde dra det på en extern handledning. Lite otydlighet i rollen. Vad är rollen och funktionen?”

H-4 ”Det är väl just det här att det skulle varit lite tydligare då vilken roll och funktion, i jämförelse med övriga chefer och så liksom, men vid handledningen hade jag ju inte det. Det är ju inte så att jag tyckte att de betedde sig konstigt eller så.”

Superhandledaren verkar uppenbarligen ha en ganska klar bild över hur den ideala metodhandledaren ska se ut, medan handläggarna varit mera svävande på målet. Flera av handläggarna upplever en otydlighet vad det gäller metodhandledarnas roll och funktion.

KULTURKOMPETENSEN

Huruvida metodhandledarna bör komma från den egna organisationen eller bör rekryteras externt får vi många skiftande svar på i vår undersökning. Det finns många röster från informanterna som tycker att interna metodhandledare kan utföra arbetet smidigare med tanke på kunskapen om hur deras organisation fungerar och hur den informella kommunikationen är uppbyggd.

I stora drag tycktes det råda en samsyn om att effektiviteten i handläggningen av de komplexa ärenden var gynnsammare med en intern metodhandledare, som kunde organisationen och var betrodd med ekonomisk beslutsrätt, medan det i ärenden som snuddade mot processhandledning hellre ansågs som en fördel med en extern metodhandledare.

Superhandledare

S-1 ”Det finns för- och nackdelar med bägge [interna respektive externa metodhandledare]. Tar man någon som är omtyckt och som folk känner igen så är det jättelätt, men det är ändå inte det, för när du känner dig besläktad med den här personen och du vet ungefär hur den kommer att göra, så är du trygg och du kan trampa på i de gamla hjulspåren. Jag tror inte att det kommer bli några konflikter eller kommer vara så jättejobbigt, det kommer säkert vara ganska bra, men man kanske vill att det ska hända något som inte är så prövat, alltså någon som kommer in med lite andra idéer, någon som har lite andra tankar.”

Metodhandledarna

M-1 ”Det är en klar fördel att veta hur organisationen ser ut och vilka som är nyckelpersoner, så jag tycker att fördelarna överväger jämfört om det kom någon direkt

utifrån, men just den här saken när man jobbar mycket på organisatorisk nivå med hur man ska lösa problem så är det nog en fördel att man är inne själv, eller i alla fall att man har kunskap om hur det ser ut, för då behöver man liksom inte lägga så mycket kraft och energi på den biten, för hade det varit någon helt extern hade det blivit väldigt långa handledningstillfällen där man först måste ge handläggaren information om hur saker och ting fungerar. Men samtidigt så har många handläggare pejl, så oftast var det de som kom med lösningar för de har större kunskaper på sitt område än vad jag har eller någon annan har”.

M-2 ”Jag tror ju att det var otroliga fördelar att vi kände varandra, det tror jag. Jag tyckte för min del som hade jobbat i flera år som nätverksledare där jag kände de flesta ganska väl och förstod hur man arbetade på olika enheter, hur man tänkte, därför att jag hade en inblick i det. Jag tyckte för min del att det förenklade så att man kunde möta de dilemman som skulle kunna komma upp och kunna göra något gemensamt med det. Det blev lättare för mig, för jag behövde liksom inte kartlägga det i mitt eget huvud först, utan jag var ju med dem och visste hur det fungerade på deras enheter. Jag tyckte det blev enklare. Sen fick ju vi mandatet att fatta beslut av cheferna som ändå sitter med budgeten. Det skulle inte en extern få på det sättet. Vi var ju chefernas egna också som skapade förtroende med dem. Annars får man ju inte det mandatet att gå in och fatta beslut om pengar, tänker jag. Så jag tror inte att det skulle gå med någon utomstående. Det här är ju metodhandledning. Det är ju en väldig skillnad med processhandledning där det är en fördel att man står utanför. Det är ju inte riktigt samma sak.”

Handläggarna

H-2 ”Det är jättebra, tycker jag, för det möjliggör för vissa saker, som kanske skulle ta lite längre tid. Man kan göra på ett annat sätt och mobilisera resurser på ett organisatoriskt sätt som är lite snabbare jämfört med om de inte fanns.”

H-1 ”Om de ska ha Biskopsgårdens kulturkompetens vet jag inte, men de ska ha socialtjänstens kulturkompetens. Ja, det tål att tänkas på: ska man verkligen ha den kompetensen, det är frågan det, det är kanske vi som ska ha den.”

H-3 ”Jag tror nästan att det är en förutsättning för att det ska funka och för att en sådan person ska kunna ha förtroende från ledningsgruppen också. Annars tror jag ännu mer att det skulle kännas som en extern processhandledning.”

H-4 ”Jag tror ju det blir lättare om man vill undvika de här konflikterna som skulle kunna bli utifrån kostnader och så för det kan man ju uppleva ibland om man går i processhandledning

och tar upp något och så får man jättebra idéer på hur saker och ting skulle kunna bli bättre men man tänker på att det skulle aldrig kunna bli möjligt utifrån kostnader och liknade. Sedan då att veta vad det handlar om, det tror jag är en viktig bit. Att veta hur vi brukar göra och hur kan man göra annorlunda men ändå inom ramarna för vad som är acceptabelt här.”

H-5 *”Så där tycker väl jag att det kanske inte är det bästa att ha en inhemsk [intern handledare] för då är man ju färgad av traditionerna på enheterna, en anda som man liksom tror sig veta att det finns. Det kan också göra att man förstärker vissa föreställningar, samtidigt som en fördel kan vara att man är väldigt van och man har en uppbyggd relation jag känner till dem och visste liksom vilka de var och vi hade samarbetat innan i andra saker då. Så att det var ju en trygghet för mig att det var de, att jag kände dem och så. Men det kan också vara en nackdel tror jag att de redan är färgade av andan. Kanske hade det varit bra att ha någon utifrån? Eller i alla fall att man hade haft ett resonemang om det.”*

Det finns många tankegångar om vilken kulturkompetens metodhandledarna bör ha. Å ena sidan den kulturkompetens som är rådande inom den egna organisationen. Å andra sidan kan det räcka att ha socialtjänstens kulturkompetens dvs. komma från någon annan stadsdelsförvaltning.

KONTAKTEN MELLAN SUPERHANDLEDAREN OCH METODHANDLEDARNA

Det tycks som om handledningen i praktiken kommit att utgöras både av metod- och processhandledning.

Superhandledaren

S-1 *”Det har varit lite olika saker, det har nog handlat mestadels om en egen process i förhållande till enhetscheferna. Det komplicerade att vara i en organisation och att inte ha ett formellt mandat utskrivet på att fatta beslut och ändå behöva göra det utifrån att de har fått ett informellt beslut på det som ska göras. Konflikten mellan [metodhandledarna och enhetschefen angående beslut som ska fattas] när enhetschefen inte riktigt varit på samma bana som metodhandledningen har varit, för att de har haft sitt eget perspektiv alldeles för mycket och inte sett den andra enhetens perspektiv och där har jag vart med och rett en del. Att vi satt fokus på ärendet och flyttat det från organisation till brukaren.”*

Superhandledaren har tydligen förtydligat ärendets mål för enhetscheferna och flyttat fokus från organisationen till ärendet samt satt brukaren i centrum.

Metodhandledarna

M-1 *"Ja, den fungerade jättebra för där kunde vi ta upp sådana här organisatoriska saker och hur vi skulle agera i vissa saker. Den var ändå rätt bra, för där kunde vi förankra att hon är chef över enhetschefen, så om det var något konstigt, så kunde vi ta upp det då. Hon backade upp oss då, jag tror vi skrev det också för i början hade vi metodhandledning av [en av enhetscheferna]. Det gav någonting, lite status, att man kom upp och hade metodhandledning med [superhandledaren], men det kanske bara var rent psykologiskt för oss så att vi fick större självförtroende också."*

Att få metodhandledning av superhandledaren tycks ha bidragit till att öka metodhandledarnas självförtroende och status.

ANSER HANDLÄGGARNA ATT METODHANDLEDNINGEN VARIT TILL NYTTA FÖR DERAS KLIENTER?

Handläggarna tycks dela uppfattningen att metodhandledningen varit till gagn för dem i handläggningen av gemensamma komplexa ärenden, och indirekt i vissa fall för deras klienter.

H-1 *"Ja i det ärendet så tack vare att metodhandledarna fick beslutanderätt så togs det beslut som gynnade barnet i familjen. För i stort sett löste de det akuta, pojken har ett boende i dag, vi var helt överens om hur det betalades, han fick ett eget rum fast han var minderårig. Man gjorde de rätta undantagen i hans fall, han fick ju ett LLS-boende med kontakter och stöd där, så allting. Det enda som inte ordnade sig var det här med skolan för det var den svåraste biten. Men han blev ändå inskriven på Vingen tror jag, men allting går ju att lösa. Jag tror det var en stor vinst för familjen och för oss som arbetar nära den här familjen, vi blev rätt nöjda."*

H-2 *"Efter den här gemensamma handledningen förtydligade och fastlade lite former kunde vi med en annan utgångspunkt gå in i ärendet och göra olika förändringar som inte varit möjliga tidigare. Så det lugnade ner sig och de fick ett hopp om att det här går att genomföra och det kommer att bli på det bästa sättet."*

H-3 *"Ska jag vara ärlig så vet jag faktiskt inte. Det hela avslutades då den äldste sonen blev omhändertagen enligt LVU och det blev väldigt konstigt då det plötsligt gick över som vanligt igen [ansvaret för ärendet gick tillbaks till enheten för barn och familj]. Det blev liksom inget avslut eller något [metodhandledarna hade inget avslutande eller uppföljande möte med*

handläggarna] då 1:a socialsekreteraren och enhetschefen på barn och familj hade tagit över då det hade blivit ett LVU så det blev väldigt abrupt så.”

H-4 *”Ja, jag tror det är just det att man har samma linje och alla är medvetna om sina roller. Det blir tydligare för klienten då att vi hör ihop om man säger. Jag tror ju också att det är till gagn om man får möjlighet att få rejäl metodhandledning i lugn och ro där man kan vända på olika situationer och perspektiv, att det inte blir mer den här snabba panikhandledningen.”*

Fastän handläggarna ansåg att metodhandledningen gagnat dem i handläggningen av gemensamma komplexa ärenden, gick åsikterna isär hos angående metodhandledningens direkta nytta för klienterna. Eftersom uppföljning av tidigare ärenden inte är rutin, kan okunskapen om hur det har gått för klienterna i de gemensamma komplexa ärendena vara frustrerande för handläggarna. Återigen kommer frågan upp om någon form av uppföljning och reflexion efter och under arbetets gång med dessa ärenden.

SAMVERKAN MELLAN ENHETERNA

Det kan tyckas som att handläggarna efter det att de tillsammans haft metodhandledning i komplexa ärendena har funnit nya vägar och arenor när de ska samarbeta mellan enheterna. Metodhandledarna kan i dessa fall ses som samordnare som har luckrat upp gränserna mellan enheterna och i vissa fall tidigare fastlåsta rutiner.

Metodhandledarna

M-1 *”När vi har suttit i rummet alla tillsammans tycker jag att det har funkat jättebra, sedan tycker jag att det har varit ett jätteproblem i Biskopsgården med de här väggarna mellan de olika enheterna, det är fortfarande ett jätteproblem. Sen hur man jobbar vidare med det är en jättebra fråga. Den här tjänsten var ju en tanke att försöka riva lite murar och lite kanske man har rivit men det är fortfarande ett jättearbete kvar tycker jag.”*

M-2 *”Ja, det handlar väl mycket om det här att alla har mycket att göra på sina enheter och de har ju sitt speciella uppdrag. Om man riktar sig mot barnfokus eller om man har en vårdfokus eller om man jobbar med funktionshinder och ska se till de behoven, så alla har ju sitt. Därför är man rädd, tror jag, för att få för mycket att göra om man går in och ut i varandras ärenden. Att det skulle bli extra arbetsuppgifter. Men när man börjar arbeta så här så tror jag att man får så mycket vinster av att lägga ner tid på gemensamma möten, både med klienter och arbetskamrater. Då kommer man vidare i ärendena och man får mer kraft i det. Dessutom går det fortare. Då får man lust att göra mer av samma sak. Det är ett arbete*

som blir gynnsamt och skapar ringar på vattnet och fler effekter om man jobbar så i andra ärenden också.”

Handläggarna

H-3 *”Jag hade ett ganska bra samarbete med socialsekreteraren på Barn och Familj tidigare också. Vi bollade mycket med varandra. Trots att vi inte har den gemensamma metodhandledningen längre, så tycker jag ändå att vi fortfarande har ett ganska bra samarbete kring familjen.”*

H-5 *”Ja det blev också väldigt synligt för oss som jobbade på golvet att det var inte vi bara som hade samverkansbekymmer eller var ovana att arbeta med varandra och förlita oss till varandras kompetenser och ta tillvara på det och var nyfikna på varandra utan det var något som faktiskt kom uppifrån. Den här avskildheten. Det blev väldigt tydligt för oss under arbetets gång att är det inte förankrat uppifrån är det väldigt svårt att få ihop det där nere. De var ju någonting som jag inte hade reflekterat över tidigare, ok hur ser det ut däruppe? Hur snackar de? Kallar de varandra för kolleger? Förlitar de sig på varandras bedömningar eller kör de sitt eget race? Det blev väldigt tydligt att den kulturen inte bara var nere på golvet. Man kan inte begära att vi ska samverka när det inte finns direktiv uppifrån. Sedan tror jag att [ena metodhandledaren] ändå är etablerad som person och är tjänixen med cheferna, kan man väl ändå säga. Så jag tror inte att hon stötte på patrull särskilt ofta.”*

H-5 *”Vi har ju tagit upp i team andra svårigheter som har funnits i att samverka mellan enheter, men där är man så klientfokuserad. Det kanske inte är rätt forum för det. På handledningen är ju inte vår chef med och där måste hon vara med i sådana diskussioner. Vi har inget givet forum för det. Det är ju inte så att vi har en halvdag där vi pratar om detta även om vi har kommit med det förslaget någon gång. Att skapa broar emellan oss. Det måste förankras och viljan måste komma uppifrån. Det är något som vi aldrig får sluta att prata om. Det måste ständigt pågå en sådan diskussion.”*

H-5 *”Den största positiva ingången så att säga är att det sedan blev en ingång till ett samarbete, en ingång till att väcka nyfikenhet mellan oss, mellan olika enheter. Jaha, jobbar ni så, liksom? Tänker ni så? Vi tänker så här. Det har vi aldrig haft. Det har varit väldigt slutet. Vi blev kolleger... Faktiskt! Vi började hälsa på varandra och blev nyfikna helt enkelt. Det ser jag som den mest positiva erfarenheten faktiskt att jag och den andra handläggaren kände att vad trevligt det här var! Vi lärde oss väldigt mycket av varandra. Vi kände att vi respekterade varandras kompetens som vi inte riktigt gjort innan. Detta gjorde också att vi litade på varandras bedömningar.*

Metodhandledarna pratar om att riva murarna mellan enheterna och få till ett större samarbete mellan dem som på sikt kan väcka lusten ("skapa ringar på vattnet") till ett gemensamt förhållningssätt. Det verkar som att samverkansproblem även finns mellan enhetscheferna.

BÖR METODHANDLEDNING I DENNA FORM FORTSÄTTA? BEHÖVS I SÅ FALL FÖRÄNDRINGAR?

Alla handläggarna anser att metodhandledningen är en metod som är bra att arbeta efter. Flera av handläggarna har dock saknat en tydlighet i upplägg och genomförande, och efterlyser vissa förändringar som kunde medföra klarare ramar att arbeta efter; en annan synpunkt som var framträdande var att detta var en verksamhet som inte borde tas för given utan kräver att man avsätter tid och omsorg åt för att det ska lyckas.

Handläggarna

H-1 *"Ja, det första är, att man ska jobba sig kvar i detta och göra det till något som är ett erkänt sätt att arbeta, alltså, måste man jobba sig in i detta. Nu känns det som man släppt taget lite, och det är ju inte bra, man måste vidareutveckla konceptet."*

H-2 *"Någon form av uppföljning som initieras uppifrån. Även när det är flera samarbetspartners att det kanske skulle ske först i lite mindre grupper och sedan i större."*

H-3 *"Lite som jag sa i början, då att ekonomibiten kan försvinna och ätas upp av det andra. Om man inte har en metodhandledare som är expert på det, så kan man tappa den biten. I övrigt är det mest positivt."*

H-3 *"Ja, det skulle dels vara att ha en handledare som man skulle kunna bolla [idéer] med även mellan att man träffas allihop. Lite friare former och kanske att handledaren verkligen tar sig mandat att fatta olika beslut. Gärna någon som har kompetens och erfarenhet att arbeta med försörjningsstöd."*

H-4 *"Alltså det ska finnas lite som ett formellt kontrakt, att nu är det de här handledarna som har delegation och beslutanderätten, och att det inte trots att man har en gemensam metodhandledning ändå blir diskussioner kring var saker och ansvaret ska ligga, utan det blir det stöd som det är tänkt att det ska vara. Att det blir mer enklare för alla som är inblandade och att det blir tydligare för klienten. Att det också ska vara mer lättillgängligt kanske. I vilka ärenden ska den här gemensamma handledningen finnas? När det är för rörigt i ett ärende? Men hur ska man veta det?"*

H-5 ”Ja, absolut! Det tycker jag. Nu finns det ju ett klart beslut om att vi ska samarbeta inom enheterna och då måste man hitta strategier för det, för samverkan kommer inte av sig självt, det vet vi. Det tar tid att bygga upp och det krävs två. Ofta ligger det mycket gammalt groll i det där att man inte har samarbetat så mycket mellan enheterna och då följer det med. Det är något som man måste sätta ord på och arbeta på och faktiskt belysa, uppmärksamma och problematisera kring. Det går liksom inte av sig självt och då tycker jag att en metodhandledare kan vara en länk i det att ha mandat att faktiskt kunna lyfta de där frågorna och föra vidare uppåt att det här och det här ser vi. Att man berör de frågorna.”

H-5 ”Får jag bara säga en till sak som skulle kunna bli bättre? Sista gången hade vi en väldigt fin grej där vi samlade alla som varit inblandade. Nu kunde ju inte alla komma då, men i alla fall de flesta. Då pratade vi igenom hur det har varit under den här tiden och vad har vi lärt oss av varandra och summerade upp lite vad som hade hänt och vad hade kunnat bli annorlunda. Det uppskattade jag väldigt mycket. Men sedan tror jag mer att vi gjorde så, men att det inte var någon självklarhet att det skulle vara så. Jag tror det är viktigt att ha någon form av mall på det. Det är jätteviktigt att utvärdera och summera. Det vi sa i rummet, det försvann ju. Det var ingen som antecknade det eller förde det vidare. Jag tycker de saker vi kom med och som de inblandade kom med var guld värd, liksom. Men det försvann ju i rummet.”

Samtliga handläggare var av uppfattningen att metodhandledningen borde fortsätta, om än i något mer strukturerade former. Vidare ansåg de det viktigt att verksamheten skulle dokumenteras bättre och inte minst följas upp mera kontinuerligt.

SAMMANFATTNING AV VÅRA RESULTAT

Vi kan alltså konstatera att metodhandledningen från början var tänkt för att sammanföra gemensamma komplexa ärenden över enheterna. Metodhandledarna fick i princip samma delegation som en enhetschef och hade därmed således mandat att fatta beslut. Med hjälp av handläggarnas kunskaper i ärendena kunde ofta handledaren med hjälp av nätverksanalys belysa den sociala situationen bättre än vad som tidigare framkommit i utredningarna.

Behovet av en gemensam metodhandledning hade föranletts av oklarheter beträffande ansvarsfördelning och beslutsrätt angående åtgärder. Till fördelarna av verksamheten har hört att den luckrat upp gränserna mellan enheterna vid arbetet med gemensamma komplexa ärenden. Överlag ansågs verksamheten ha fungerat tillfredsställande; en kritisk synpunkt som

framfördes har gällt uppföljning av ärenden samtidigt som konkreta förslag framförts, exempelvis om en indelning av handläggarna i mindre grupper och om mer specialiserade handledare. Frågan huruvida handledaren bör hämtas internt eller externt rårde det delade meningar om, likaså om de önskvärda kvalifikationerna för en handledare. Även om alla ansåg det som en viktig egenskap att denne besatt insikt i organisationen och kulturkompetens, så fanns det få invändningar mot att rekrytera handledaren externt. Önskemålen angående egenskaperna för en ideal handledare var av det slag som brukar anges när man räknar upp beskaffenheten hos en bra ledare: ödmjukhet, lyhördhet, fokus på klienten, tuff, tydlighet i sin roll och funktion. Samtliga intervjupersoner var positiva till att metodhandledningen borde fortsätta, om än i en mera strukturerad och dokumenterad form samt med en mera kontinuerlig uppföljning än som varit fallet.

KAPITEL 7 DISKUSSION

"We trained hard, but it seemed that every time we were beginning to form up into teams, we would be reorganized. I was to learn later in life that we tend to meet any new situation by reorganizing; and a wonderful method it can be for creating the illusion of progress while producing confusion, inefficiency, and demoralization."

Citat attribuerat till den romerske satirikern Petronius (27-66)

Som vi påpekade i avsnittet om litteratursökning var det svårt att komma över litteratur med direkt anknytning till vårt undersökningsområde, dvs. metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden. Det närmaste i den vägen tycktes vara Stadskansliets i Göteborg generella anvisningar om metodhandledning (som återges i Frennberg & Walters, 2005), vilka dock är avsedda för en annan verksamhet än den som vi har studerat, ja snarare påminner om det som Gustle (2002) benämner "verksamhetshandledning" och avser den gängse metodhandledning som enhetschefer och förste socialsekreterare utför inom ramen för sin ordinarie tjänst.

Ändå upplever vi att vi kommit över många relevanta studier som varit oss till hjälp för att tränga in i metodhandledningens problematik. Dessutom anser vi vara i besittning av ett unikt empiriskt material som vi i det följande kommer att analysera utifrån de teoretiska perspektiv vi funnit användbara. Det ter sig oss naturligt att inledningsvis anlägga ett systemteoretiskt synsätt på själva verksamheten i Biskopsgården: som ett organisatoriskt storsystem (suprasystem) med ett antal subsystem som i sin tur i varierande grad är avhängiga varandra (Schjöldt & Egeland, 1994).

ORGANISATIONEN

Ledningsgruppen med socialchefen, superhandledaren och enhetscheferna kan ses som ett subsystem som i någon mån är överordnat de olika enheterna inom denna socialtjänst. Metodhandledarna och superhandledaren ingår i ett slags överordnat system i förhållandet till de inblandade enheterna i de gemensamma komplexa ärendena. Enhetscheferna, 1:e socialsekreterare och handläggarna vid de olika enheterna bildar egna subsystem inom organisationens storsystem.

De olika handläggarna som har hand om ärenden i de gemensamma komplexa ärendena bildar tillsammans med metodhandledarna en form av subsystem. I detta system ska metodhandledarna och enhetscheferna genom en något diffus ram samarbeta. Men tydligen har metodhandledarna genom delegation erhållit ett enhetsöverskridande mandat i de gemensamma

komplexa ärendena. Uppenbarligen råder inte fullständig klarhet i gränsdragningen mellan enhetschefernas och metodhandledarnas mandat.

Som med alla ”suprasystem” kan systemets rigiditet blockera den anpassning och flexibilitet som ibland är nödvändig för att ta i beaktande undantagslägen eller andra tillämpnings-situationer till klientens bästa (Schjöldt & Egeland, 1994). Klienten eller klienterna kan, särskilt i de gemensamma komplexa ärendena, falla mellan stolarna eftersom myndigheten inte kan lokalisera rätt beslutsforum. Vi kan dock inte belägga några sådana specifika ärenden, antingen för att dessa diskussioner varit hypotetiska eller för att sådana förekommit men omfattas av sekretess. Det viktiga anser vi vara att det i Biskopsgårdens fall utmynnat i en medvetenhet om möjliga fallgropar och en deciderad vilja att göra någonting åt detta potentiella problem. I korthet har denna inställning till öppenhet och nytänkande inom rättsäkerhetens ramar gestaltats i visionen om ”Ett gemensamt socialkontor”.

KOMMUNIKATION

Med fler regelverk, ständigt flera uppgifter och verksamhetsmål som uppställs åt förvaltningen ökar samtidigt risken för brus i kommunikationen och den akuta faran för missförstånd och konflikter inom organisationen (Moe, 1996), det vi tidigare refererade till som riskerna med ”viskleken”. Det är lätt att organisationens olika delar specialiserar sig på sina egna domäner och att vattentäta skott uppstår mellan de olika enheterna.

Ett försök att få bukt med dessa tendenser, och samtidigt effektivisera verksamheten, var i Biskopsgårdens fall att utveckla metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden. Som vi har sett, liksom ”självdog” metodhandledningen, uppenbarligen inte av brist på intresse från de deltagande eller genom något aktivt ingripande från deras överordnade, utan möjligen på grund av organisatorisk entropi, dvs. en generell och avsiktslös tröghet i systemet.

DE GEMENSAMMA KOMPLEXA ÄRENDENA

Erfarenheterna av metodhandledningen som vi har studerat i denna undersökning ger vid handen att verksamheten varit uppskattad och att samtliga intervjupersoner betraktat den som värdefull såväl ur ett professionellt perspektiv, med klientarbetet som ur ett personligt perspektiv, eftersom metodhandledningen inte sällan tangerat en mera renodlad processhandledning, som ett värdefullt komplement till den yrkesmässiga fortbildningen. Flera av våra informanter betygar att det påverkat dem i det reguljära arbetet på olika sätt.

Gemensamt för de olika synpunkterna tycks emellertid vara att metodhandledningen bidragit till att ge dem en öppnare syn på komplexa ärenden och det gränsöverskridande arbetet.

HUR METODHANDLEDARNA ARBETADE

Under varje handledningstillfälle ritade metodhandledarna upp ett familjesystem med hjälp av handläggarnas kunskaper om den aktuella familjen. Detta påminner om systemteorins nätverksanalys där nätverkskartor används för att ta reda på familjens kontakter med såväl professionella som släkt och vänner (Svedhem, 1985). Detta arbetssätt tycks ha varit uppskattat av såväl handläggare som klienterna.

Det viktigaste och det som tydligast blev det största hjälpmedlet för metodhandledarna var att de genom sin gränsöverskridande beslutsrätt kunde fatta beslut i ärendet omgående, vilket också uppskattades av handledarna. Men samtidigt finns det röster från informanterna som tycker att det kan finnas en fara i att fatta snabba beslut och att dessa beslut fattades ur enbart en känsla av att göra rätt.

ÖNSKVÄRDA KVALIFIKATIONER FÖR METODHANDLEDARNA

Vi har sett flera likheter med Bernler och Johnsson (1995) som anger att den mest önskvärda kvalifikationen på en handledare är dennes expertis på området, vare sig handledaren hämtats internt inom organisationen eller utifrån. Frennberg & Walters (2005) poängterar att en viktig aspekt på en metodhandledare är dennes juridiska och administrativa kunskaper utöver själva kompetensen som socialarbetare. Dessa synpunkter återspeglas till fullo i vårt intervju-material och ger vid handen att en metodhandledare förväntas kunna operera smidigt inom organisationen, dvs. känna till förvaltningen utan och innan.

KULTURKOMPETENS

Även om inställningen till metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden varit odelat positiv, har olika synpunkter framkommit om skilda aspekter på verksamheten. En fråga som väckte delvis olikartade reaktioner var huruvida metodhandledarna borde hämtas internt från den ordinarie verksamheten i stadsdelen eller externt. Kulturkompetensen hos handledaren var en brännande fråga med bägge linjer företrädna: några ansåg att en intern handledare i normalfallet är det bättre valet, eftersom denna person kommer att äga den hemtamhet i organisationen som möjliggjorde maximal smidighet i beslutsgång och informella kontakter. Dock fanns det även de som såg större fördelar med en extern handledare, främst att personen

kunde antas bidra till arbetet utan tidigare bindningar eller personliga lösningar och i bästa fall tillföra Biskopsgården färsk och oprövade problemlösningar.

PROFESSIONELL UTVECKLING

Som Höijer, Beijer och Wissö (2007) påpekar, tycks själva förekomsten av handledning höja det sociala arbetets legitimitet och tycks bekräfta Bernler & Johnssons (1985) tanke att handledning i psykosocialt arbete kan ses som en interaktionell process mellan handledare och de handledda syftande till en professionell utveckling för alla inblandade parter. En annan fördel med metodhandledningen som framfördes i några fall påminde om resonemang hos Cajvert (1998) om hur socialarbetarens inre värld påverkas av samspelet mellan handledning och klientmöte, dvs. hur handläggarna genom metodhandledningens hjälp lär sig förstå sina omedvetna processer och medvetandegör dessa.

Några av handläggarna framförde önskemål om att grupperna vid den gemensamma handledningen skulle brytas ner i mindre grupper, i varje fall i inledningsfasen. Det fanns ibland svårigheter att få komma till tals och att känna sig riktigt bekväm med gruppen. Att skapa ett kreativt rum ser Cajvert (1998) som en utmaning där alla får känna sig bekväma och får komma till tals. Dock kan det ur organisationens perspektiv möjligen ifrågasättas om ett alltför ymnig förgrenande av funktionsindelningar på informell basis tjänar sitt syfte: vad man vinner i personlig tillfredsställelse kan innebära förlust av effektivitet för organisationen. Vidare uppstår frågan var ledaransvaret i så fall ska ligga.

UPPFÖLJNING

En kritisk synpunkt, som delades av samtliga handläggare, var att verksamheten med metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden tycks ha runnit ut i sanden, eller att åtminstone inte följts upp och utvärderats ordentligt. Detta var inte bara fallet när verksamheten avslutades utan förelegat som en bristfällig tendens även medan verksamheten pågick. Som en av informanterna uttryckte det: "Kunskaperna försvann i rummet." Uppenbarligen dokumenterades heller inte verksamhetens på ett tillfredsställande sätt, vilket annars kunde ha kommit senare metodhandledningar till gagn.

KOMPLEXITET

Komplexiteten i ett socialt system är en indikation på oöverskådligheten av systemspecifika faktorer som utgör ett sammanhang. I organisationen som vi har undersökt synes ett

partikulärt subsystem – de personer som varit involverade i de gemensamma komplexa ärendena – i viss omfattning ha påverkat de traditionella enheterna, eller snarare gett upphov till en växelverkan gentemot vedertagna rutiner, framför allt i synen på det enhetsöverskridande arbetet, men också i en mera samfälld attitydförändring, syftande till visionen om ett gemensamt socialkontor. Förvisso kan mycket av detta ses som positiva följder av försöken med metodhandledning, men man får inte underskatta riskerna för vad vi har påpekat tidigare: ”Reduktion av komplexitet reproducerar komplexitet” (Moe, 1996), dvs. att månget försök att förenkla en organisation och dess rutiner snarare leder till nya rundor av komplexitet, som i sinom tid med byråkratiers osvikliga logik kommer att förenklas, förändras och utredas av ständigt nya rationaliseringsexperter.

AVSLUTANDE DISKUSSION

För att anknyta till våra inledande frågeställningar och syftet med uppsatsen har vi studerat hur metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden har bedrivits vid socialtjänsten i Biskopsgården, vilken nytta som handläggarna anser sig ha haft av handledningen och hur de anser att verksamheten kan förbättras. Vidare har vi sökt problematisera vissa organisatoriska aspekter som metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden har medfört i försöken att skapa ”ett gemensamt socialkontor”.

Metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden har bedrivits på en hög ambitionsnivå och uppenbarligen anser alla inblandade att försöket slagit väl ut: utan undantag rekommenderade samtliga våra informanter ledningen i Biskopsgården att återuppta verksamheten, och delgav oss olika förslag till förbättringar i syfte att göra den till ett återkommande stöd för handläggarna i denna typ av ärenden. Med beaktande av att verksamheten upplevts som så viktig och utvecklande av alla parter, synes det oss som om det vore ett lovvärt initiativ om Biskopsgården ånyo började med metodhandledning i gemensamma komplexa ärenden, och vidare undersöker hur man bäst kan utveckla denna modell, som rönt så stor uppskattning bland dem som tagit del i verksamheten.

Vår undersökning hade till syfte att belysa hur verksamheten kommit till stånd och bedrevs, vidare vilken nytta som handläggarna ansåg sig ha haft av handledningen och vilka förslag till förändringar de kunde ha. Av intresse ansåg vi även vara eventuella organisatoriska dilemman som kunde uppstå till följd av att verksamheten bedrevs utanför den ordinarie verksamhetsplanen. Bearbetningen av våra resultat gav vid handen följande: att handläggarna uppskattat verksamheten och ansett att den gagnat dem i handläggningen av de enskilda klientärendena såväl som att den varit professionellt utvecklande för dem själva. Därtill ansåg de flesta att

verksamheten varit till fördel för klienterna.

De få kritiska synpunkterna på verksamheten som framförts har gällt uppföljningen av ärenden samtidigt som konkreta förslag framförts, exempelvis om en indelning av handläggarna i mindre grupper och om mer specialiserade handledare. Frågan huruvida handledaren bör hämtas internt eller externt rådde det delade meningar om, likaså om de önskvärda kvalifikationerna för en handledare. Även om alla ansåg det som en viktig egenskap att denne besatt insikt i organisationen jämte kulturkompetens, så fanns det få invändningar mot att rekrytera handledaren externt. Önskemålen angående egenskaperna för en ideal handledare var av det slag som brukar anges när man räknar upp beskaffenheten hos en bra ledare: ödmjukhet, lyhördhet, fokus på klienten, tuffhet, tydlighet i sin roll och funktion.

Uppgifter för en fortsatt forskning inom detta område bör innefatta dels en vidgad horisontell utblick men även en vertikal inventering av synpunkter på hur denna verksamhet har bedrivits. Med en *horisontell* utblick avser vi i första hand ett större urval av informanter på handläggarenivå, vidare vore det – naturligtvis med iakttagande av etiska och sekretessmässiga rutiner – av stort intresse att se om handläggarnas syn på metodhandledningen såg annorlunda ut vid olika typer av ärenden, något som inte annat än flyktigt berördes i vår undersökning. Med ett *vertikalt* perspektiv menar vi att fler ansvariga i linjeorganisationen i Biskopsgården kan undersökas: från 1:e socialsekreterare till enhetschefer, ända upp till ledningsgrupp och socialchef. Vidare kan man tänka sig att i anslutning till intervjuundersökningen organisera *fokusgrupper*, bestående av mindre grupper av informanter som i bästa fall möjliggör intressanta diskussioner utifrån givna teman och att en kollektiv bild av metodhandledningen synliggörs.

Samtliga intervjupersoner var positiva till att metodhandledningen borde fortsätta, om än i en mera strukturerad och dokumenterad form samt med en mera kontinuerlig uppföljning än som varit fallet hittills. Utifrån de synpunkter vi inhämtat från deltagarna i vår undersökning framstår sammanfattningsvis följande som de mest väsentliga inför framtiden:

1. Tydlighet – såväl i syftet med verksamheten, som med frågorna kring delegation.
2. Större klarhet i ansvarsfrågorna och vem som får signera beslut.
3. Viktigt med fortlöpande dokumentation och uppföljning av handledningen.
4. Möjlighet till reflektion, uppföljning och återkoppling i de gemensamma komplexa ärendena (även när dessa avslutats).
5. Möjlighet till processhandledning individuellt i samband med metodhandledningen.

6. Öppenhet att diskutera frågan om att anlita externa metodhandledare.
7. Nyttan av samverkan över enhetsgränserna: kanske gemensamma ”halvdagar” för att koordinera liknande ärenden.
8. Att ordenligt med tid avsätts för metodhandledningen.

REFERENSER

Bernler, G. & Johnsson, L. (1988): *Ger handledning resultat? En process- och effektstudie av handledning i psykosocialt arbete*. Institutionen för socialt arbete, forskningsavdelningen, Göteborgs universitet. (Rapport 1988:1)

Bernler, G. & Johnsson, L. (1985): *Handledning i psykosocialt arbete*. Natur och Kultur.

Cajvert, L. (1998): *Behandlarens kreativa rum. Om handledning*. Lund: Studentlitteratur.

Flaa, P., Hofoss, D., Holmer-Hoven, F., Medhus, T. & Rønning, R. (2007): *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Frennberg, P.-E. & Walters, M. (2005): *Metodhandledning på socialkontor – arbetsledning och kompetensutveckling*. Magisteruppsats. Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Fryk, L. & Skårner, A. (1983): "Skit i traditionerna" – En utvärdering av handledarutbildningen i psykosocialt arbete vid institutionen för socialt arbete ht 82-vt 83. Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. (Skrifter om socialt arbete 1/1983)

Gustle, L.H. (2002): "Att vara internhandledare", i: Söderquist, Martin (red)(2002): *Möjligheter. Handledning och konsultation i systemteoretiskt perspektiv*. Mareld, ss 155-168.

Hall, A. (red) (1976): *Att handleda mot utveckling genom utbildning*. Stockholm: Psykologiförlaget.

Höjer, S., Beijer, E. & Wissö, T. (2007): *Varför handledning*. FOU i Väst/GR, Rapport 1:2007.

Janson, V. (1976): "Teoretiska synpunkter på handledning", i Hall, A. (red) (1976), ss. 11-28.

Johansson, S. (2003): *Socialtjänsten som organisation. En forskningsöversikt*. Socialstyrelsen.

Moe, S. (1996): *Sociologisk betraktelse. En introduktion till systemteori*. Lund:

Studentlitteratur.

Kadushin, A. & Harkness, D. (2002): *Supervision in Social Work*. Fourth edition. New York: Columbia University Press. [First edition 1976]

Kvale, S. (2008): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Schjödts, B. & Egeland, T.A. (1994): *Från systemteori till familjeteori*. Lund: Studentlitteratur.

Svedhem, L. (red) (1985): *Nätverksterapi. Teori och praktik*. Stockholm: Carlssons.

Söderquist, M. (red)(2002): *Möjligheter.Handledning och konsultation i systemteoretiskt perspektiv*. Mareld.

Thurén, T. (1996): *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Runa förlag.

Thomassen, M. (2007): *Vetenskap, kunskap och praxis. Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups

Elektroniska källor [framtagna 2009-09-05]

Vetenskapsrådets forskningsetiska principer

<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf>

Datainspektionen

<http://www.datainspektionen.se>

Områdesbeskrivning av Biskopsgården

<http://www.goteborg.se/wps/portal/biskopsgarden>

<http://www.gp.se/gp/jsp/Crosslink.jsp?d=113&a=506842&ref=puff>

Storstadssatsningen

<http://sv.wikipedia.org/wiki/Storstadssatsningen>

Bilaga 1

Intervjuguide 1. De handledda

De komplexa ärendena

- På vilket sätt kom du att bli inblandad i den gemensamma metodhandledningen kring komplexa ärenden?
- Vad föranledde behovet av en gemensam metodhandledning?
- Utifrån arbetssätt. Kan du berätta lite om vilka svårigheter du upplevde kring att arbeta med dessa ärenden, vad var problematiskt för dig i ditt arbete rent organisatoriskt.

Samverkan

- Vilka organisatoriska svårigheter upplever du hindrar en god samverkan mellan enheterna inom socialkontoret?
- Har den gemensamma metodhandledningen sedan lett till att samverkan sedan fungerat bättre sätt? Hur?

Metodhandledningens Form/Nytta

- Har du några synpunkter på själva formen av den gemensamma metodhandledningen
- Vad tycker du den gemensamma metodhandledningen har bidragit till i det ärendet du medverkade i?
- På vilket sätt har denna form kommit klienten/familjen till gagn? Ge exempel!
- Kan du ge exempel på eventuella fördelar du upplevde av att delta i denna form
- Eventuella nackdelar?

Mandat och förtroende

- Vad tycker du om att metodhandledarna hade mandat att fatta beslut?
- Hur tyckte du att detta fungerade?
- Har det funnits problem kring delegationen? Vilka?
- Hur ser du på att det fattas beslut av metodhandledarna men att dessa sen inte hade ansvar för budget?
- Uppstod det hinder kring detta med enhetscheferna? På vilket sätt?
- Fanns det svårigheter kring beslut som togs, vilka?

Metodhandledarna

- Har du några synpunkter på metodhandledarnas roll och funktion?
- Förtroende? Kompetens? Leda gruppen? Ta tillvara på gruppens erfarenhet/kompetens?
- Hur ser du på att metodhandledarna finns inom organisationen?
- Är det nödvändigt att metodhandledarna har kulturkompetens?

Behov

- Har det funnits andra behov eller förväntningar som du rent personligen hade velat få tillvaratagna?
- Personliga? Yrkesmässiga? Organisatoriska? Ge exempel!
- Fanns det något du saknade under träffarna i den gemensamma metodhandledningen
- Har det funnits tid för att ta hand om eventuella individuella processer under handledningens gång?

Erfarenheter

- Har det funnits tid för att summera och reflektera över de erfarenheter som ni fick under detta arbete?
- Har det funnits möjlighet att problematisera och vara kritisk till de erfarenheter ni gjort under arbetets gång?
- Upplever du att de erfarenheter som du/ni gjort tillsammans har tagits tillvara och tagits på allvar?
- Om du nu tänker tillbaka, finns det några reflektioner som du gjorde under den här tiden som du kommer på och kan berätta om?
- Har du några tankar om hur denna form skulle kunna bli bättre?
- Är metodhandledning något som du skulle vilja vara med i igen? Finns det behov av det?

Nyttan

- Har denna process som startade sedan kunnat leva vidare eller har den stannat upp efter avslut
- På vilket sätt har den gemensamma metodhandledningen varit till nytta för dig i ditt arbete
- På vilket sätt blev bidrog den till att ditt arbetssätt förändrades, ge exempel.
- Är detta en bra form som man borde fortsätta med tycker du? Varför?

Intervjuguide 2. Metodhandledarna

1. Bakgrund

- Vilken utbildning har du?
- Har du vidareutbildats inom organisationen?
- Vad har du för utbildning när det gäller att vara handledare?
- Upplever du att du har tillräckliga kunskaper i handledning?
- Vad saknar du/ vill du ha mer av?
- Känner du att du är uppdaterad vad det gäller ny forskning i ämnet?
- Har du handledning för egen del?
- Är den till belåtenhet?

2. De komplexa ärendena

- Vilka ärenden har du varit inblandad i?
- Beskriv de olika ärendena.

3. Den gemensamma metodhandledningen mål och form

- Hur kom tanken på en gemensam metodhandledning till?
- Vad var målet med denna?
- Kan du beskriva metoden modellen som ni arbetar efter?
- Berätta hur du handleder (någon särskild modell)?
- Hur stor del av handledningen berör processer?
- Hur ser du på din roll som handledare?
- Vilken funktion fyller du?
- Vad anser du vara din huvudsakliga uppgift?
- Har denna form fungerat tillfredsställande?
- Vilka fördelar är det med denna metod?
- Vilka nackdelar är det med denna metod?
- Vad är det för problem som deltagarna i handledningen tar upp?
- Upplever du att dessa problem är möjliga att lösa (hur)?

4. Organisatoriska dilemman

- Ser du några problem i att tillhöra samma organisation som dem du handleder?
- Har du upplevt att det varit några motstånd i arbetet med handläggarna?
- Har du upplevt att det varit några motstånd i arbetet med enhetscheferna?
- Hur har du handskats med dessa problem?
- Hur upplever du att samarbetet mellan enheterna har fungerat?
- Hur har det varit att samverka med de olika enheterna?
- Finns det områden under handledningen som varit svåra att handskas med? Vad?
- Vilka svårigheter har du upplevt?
- Har det upplevts som något problem med vem som har rätten att delegera?

Intervjuguide 3. Superhandledaren

1. Bakgrunden till metodhandledningen

- Berätta om hur tanken på den gemensamma metodhandledningen kom till.
- Vad anser du var syftet med den?

2. Rollen

- Vad har din roll som superhandledare varit?
- Hur har du upplevt att ha den rollen?
- Hur ser du på din dubbla roll, vilka svårigheter har du upplevt kring denna?
- Vilka fördelar ser du med att ha din dubbla roll?

3. Handledningssituationen

- Berätta om hur era träffar har sett ut?
- Vad har tagits upp under dessa träffar?
- Har det främst rört sig om metod eller processhandledning?

4. Mandat, förtroende, kulturkompetens m.m.

- Ser du några fördelar med att man rekryterat metodhandledarna inom organisationen?
- Finns det några nackdelar?
- Berätta kring hur du ser på detta med delegationen, mandatet och förtroendet. Har det funnits svårigheter och hur har detta hanterats?
- Hur ser du på begreppet "kulturkompetens" Är den nödvändig eller skulle man lika gärna kunna ta en utifrån extern handledare?

5. Organisatoriska svårigheter

- Vilka konflikter, rent organisatoriskt upplever du kan uppstå kring den gemensamma metodhandledningen?
- Hur har dessa eventuella konflikter gått att lösa?

6. Behovet av fortsatt gemensam metodhandledning

- Anser du att det finns fortsatt behov av en gemensam metodhandledning i komplexa ärenden?
- Vad tycker du krävs för att man ska kunna fortsätta bedriva detta arbete?

Bilaga 4 MISSIVBREVET

VILL DU BIDRA MED DINA ERFARENHETER AV METODHANDLEDNINGEN I DE GEMENSAMMA KOMPLEXA ÄRENDENA?

Vi heter Dick Börjesson och Tony Lindberg och vi är studerande vid Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete. Vi har fått i uppdrag av ledningsgruppen och Anette Hall att undersöka vad ni som deltagit i den metodhandledningen kring gemensamma komplexa ärenden anser om denna. Syftet är att undersöka er upplevelse av hur den fungerat och de eventuella synpunkter ni har kring hur denna form skulle kunna förbättras eller vilka svårigheter som funnits.

Vad vi hoppas åstadkomma med uppsatsen är en ökad förståelse för hur en bra handledning med komplexa ärenden skall bedrivas och att få en samlad bild utifrån erfarenheten av er som deltagit. Denna studie följer Vetenskapsrådets etiska principer. Detta innebär i korthet att: Ditt deltagande är frivilligt och att du när som helst kan avbryta ditt deltagande i studien utan risk för negativa följder. Dina uppgifter kommer inte att användas kommersiellt eller i ovetenskapliga syften. Resultaten kommer sedan att sammanställas i avidentifierad form och presenteras så att enskilda personers svar inte kan spåras eller identifieras. De uppgifter du lämnar kommer att behandlas konfidentiellt, dvs. de kommer inte att lämnas ut till någon och de kommer att förvaras så att obehöriga ej kan få tillgång till dem.

Har du några frågor om undersökningen eller om några frågor dyker upp efter det att du deltagit är du välkommen att kontakta oss. Eftersom du fått detta brev innebär det att du deltagit i metodhandledningen i gemensamma komplexa ärenden och dina svar är viktiga för oss. Vi kommer därför höra av oss till dig inom kort för att höra om du vill medverka i studien och i så fall bestämma tid för intervju vid för dig en lämplig tidpunkt.

Rent praktiskt kan intervjun äga rum inom SDF Biskopsgårdens lokaler på Höstvädersgatan 1, eller på en annan plats om ni så föredrar. Hör gärna av dig till oss eller vår handledare om du vill ha ytterligare information eller lämna synpunkter.

Du kan nå oss på följande nummer:

Dick

Tony

Stig (uppsatshandledare)

Med vänliga hälsningar från

Dick Börjesson

Tony Lindberg

Stig Grundvall

Socionomstuderande

Socionomstuderande

Fil dr i socialt arbete, GU

Tack på förhand för din medverkan!