



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**  
**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

# **”Tak över huvudet”**

**Om förvaring och förändringsarbete**

En kvalitativ studie om Frälsningsarméns  
stödboende Lilla Bommen.

SW2227 Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 30 hp  
Scientific Work in Social Work, 30 higher education credits

Avancerad nivå

2013-06-03

Författare: Lisbeth Andersson

Handledare: Tom Leissner

---

## Abstract

Titel: ”Tak över huvudet” Om förvaring och förändringsarbete. En kvalitativ studie om Frälsningsarméns stödboende Lilla Bommen.

Författare: Lisbeth Andersson

Handledare: Tom Leissner

Nyckelord: boende, missbruk, kontaktmannaskap, förändring

Uppsatsens syfte var att beskriva och analysera Lilla Bommens verksamhet med fokus på insatser och metoder, både ur ett personalperspektiv och ett brukarperspektiv. Detta för att utröna styrkor och svagheter inom verksamheten.

Studien har följande frågeställningar:

- Hur fungerar arbetssätten?
- Hur fungerar kommunikationsprocesserna?
- Vilka hinder och möjligheter kan utläsas gällande förändringsarbetet?

Studien baserades på kvalitativ metod och utgjordes av en observationsstudie av stödboendet Lilla Bommen och tio semistrukturerade intervjuer med fyra boendeassistenter och sex boende på Lilla Bommen. De teoretiska perspektiven var främst symbolisk interaktionism och kommunikationsteori.

Resultatet visade att de basala insatserna, alltså kost och logi fungerade bra. Arbetssättet för det kvalitativa stöd och motivationsarbetet gällande insatser och metoder utgick från kontaktmannaskap. Boendeassistenterna arbetar inte utifrån några specifika metoder, men de hade en god kommunikationskompetens, god kunskap om motivationsarbete och var väl insatta i att arbeta med missbruksproblematik och psykisk ohälsa. Men tid och handlingsutrymmet var relativt litet då de hade många praktiska och rutinmässiga arbetsuppgifter. Ett gott bemötande framkom från boendeassistenterna som en central faktor för ett fungerande samspel som också reducerar rådande maktförhållanden mellan dem och de boende. Vidare visade resultatet att de boende upplevde boendet mer som tak över huvudet än som en del i en förändringsprocess.

Den mest framträdande slutsatsen visade på att stöd och motivationsarbetet behövde prioriteras upp, för att leva upp till de kriterier som utifrån förväntades av vad ett stödboende skulle innehålla.

## Abstract

Title: Shelter. If storage and change management. A qualitative study of the Salvation Army supported housing of Lilla Bommen.

Autor: Lisbeth Andersson

Supervisor: Tom Leissner

Keywords: accommodation, abuse, contact acumen, change

Purpose of this study was to describe and analyze the Lilla Bommen housing project focusing on the actions and methods, both from a human resources perspective and a user perspective. This in order to determine the strengths and weaknesses within the business.

The study has the following research questions:

- How does working methods?
- How does the communication process?
- What barriers and opportunities can be seen regarding the change process?

The study was based on qualitative methods and consist of an observational study of supported housing Lilla Bommen and ten semi-structured interviews with four residents assistants and six residents at Lilla Bommen. The theoretical perspectives where primarily symbolic interactionism and communication theory.

The result showed that the basic operations, ie food and accommodation worked well. The operation of the quality support and motivation of the work force efforts and methods based on contact acumen. Accommodation assistants work where not based on any specific methods, but they had good communication skills, good knowledge of motivational work and where well acquainted with substance abuse problems and mental illness. But time and maneuver where rather small for motivinal work since they had many practical and routine tasks. A positive reception was found by accommodation assistants as a key factor for an effective interaction witch also reduced the existing power relationships between them and the residents. Furthermore, the results showed that the residents felt the housing more as shelter than an integral part of a change process.

The most prominent finding showed that support and motivation work needed to be prioritized up, to live up to the criteria of what a supported housing was expected to be.

## Innehållsförteckning

|   |    |
|---|----|
| 1. Inledning .....  | 7  |
| 1.1 Om uppdraget .....  | 7  |
| 1.2 Förförståelse .....                                       | 7  |
| 1.3 Syfte .....   | 8  |
| 1.4 Frågeställningar .....                                    | 8  |
| 1.5 Avgränsningar .....                                       | 8  |
| 1.6 Förkortningar .....                                       | 8  |
| 1.7 Disposition .....   | 8  |
| 2. Bakgrund .....   | 10 |
| 2.1 En dag på Lilla Bommen .....                              | 10 |
| 2.2 Frälsningsarmén .....                                     | 11 |
| 2.3 Verksamheten Lilla Bommen .....                           | 11 |
| 3. Tidigare forskning .....                                   | 13 |
| 3.1 Hemlöshetspolitik .....                                   | 13 |
| 3.2 Narkotikapolitik .....                                    | 15 |
| 3.3 Förändringsprocesser .....                                | 16 |
| 3.3.1 Att stanna i missbruk .....                             | 16 |
| 3.3.2 Att lämna missbruk .....                                | 17 |
| 3.4 Förändringsarbetet .....                                  | 18 |
| 3.5 Den rumsliga interaktionen .....                          | 18 |
| 3.6 Brukares uppfattningar om härbärgen och stödboenden ..... | 19 |
| 3.7 Frälsningsarméns stödboenden .....                        | 20 |

|   |    |
|---|----|
| 4. Teori .....  | 22 |
| 4.1 Symbolisk interaktionism.....                             | 23 |
| 4.2 Stigma.....   | 24 |
| 4.3 Kommunikationsteori.....                                  | 24 |
| 4.4 Hälsans mysterium .....                                   | 25 |
| 5. Metod .....  | 27 |
| 5.1 Metodval.....   | 27 |
| 5.2 Metoddiskussion.....                                      | 27 |
| 5.3 Urval.....  | 27 |
| 5.4 Avgränsningar .....                                       | 28 |
| 5.5 Datainsamling.....  | 28 |
| 5.5.1 Deltagande observation .....                            | 28 |
| 5.5.2 Intervjustudien.....                                    | 30 |
| 5.5.3 Litteratursökning .....                                 | 31 |
| 5.6 Bearbetning och analys .....                              | 31 |
| 5.7 Forskningsetik .....                                      | 32 |
| 5.8 Studiens kvalitetsaspekter.....                           | 33 |
| 6. Resultat och analys.....                                   | 34 |
| 6.1 BA och Bs uppfattningar om Lilla bommens verksamhet ..... | 34 |
| 6.2 Tematiserat resultat och analys.....                      | 34 |
| 6.2.1 Arbetssätt.....   | 34 |
| 6.3 Kommunikation.....  | 47 |
| 6.3.1 Kommunikationsmöjligheter.....                          | 47 |
| 6.3.2 Bemötande och samspel inom LB.....                      | 53 |

|  |    |
|--|----|
| 6.4 Möjligheter till förändring.....                       | 56 |
| 6.4.1 Stanna i missbruk .....                              | 56 |
| 6.4.2 Framkomliga vägar .....                              | 60 |
| 7. Slutdiskussion.....                                     | 64 |
| 7.1 Förslag till förändringar i arbetsorganisationen. .... | 69 |
| 7.2 Metodologiska konsekvenser för resultatet.....         | 70 |
| 7.3 Vilka konsekvenser kan man skönja härnäst.....         | 70 |
| 7.4 Frågor som väckts genom undersökningen.....            | 70 |
| 8. Källförteckning.....                                    | 71 |
| 9. Bilagor .....   | 74 |

## Förord

Först och främst vill jag rikta ett stort och varmt tack till Frälsningsarméns projektledare Johan Holmdahl som givit mig möjligheten och förtroendet att genomföra denna masteruppsats/utvärdering. Också Lilla Bommen som tagit emot mig i sin verksamhet. Ledningen som öppnat dörrarna för både observationsstudie och intervjustudie och all personal och alla boende för att ni tagit emot mig under observationsstudien och ett stort tack till de boendeassistenter och boende som jag fått intervjua.

Ett stort tack vill jag också ge min handledare, Tom Leissner, för bra idéer och ett genuint intresse för mitt projekt. Dessutom har du givit mig konstruktiv kritik och vägledning under studiens alla faser.

Leila Billquist som har ansvarat för kursen i vetenskapligt arbete på avancerad nivå. För ditt engagemang i min studie såväl som alla andra deltagares. Du gör ett strålande arbete.

Tack till flera av mina vänner. Maria Melin, Anna Eklund och Malinda Styf som ägnat tid åt att läsa igenom min text och gett mig konstruktiv kritik. Katti Staf, för att du aldrig ger upp att tro på mig och peppar mig när molnen på himlen stockar sig.

Tack till min familj. Mor och Far, för att ni korrekturläst och för att ni alltid finns där för mig. Min son Theodor för att du finns och ger mig inspiration och kärlek.

Ett gemensamt tack till alla omtalade. Utan er hade inte denna studie varit möjlig för mig att genomföra.

# 1. Inledning

## 1.1 Om uppdraget

I Sverige bedriver Frälsningsarmén ett antal boenden: härbärgen, stödboenden eller behandlingshem för personer som befinner sig i hemlöshet. Ett av dessa är Lilla Bommens stödboende, jour och korttidsboende i Göteborg som tar emot 63 män.

På programkontoret inom Frälsningsarméns högkvarter i Stockholm inrättades från och med mars 2010 en projektbaserad utredningstjänst. Arbetet innebär huvudsakligen att utföra en serie utvärderingar av Frälsningsarméns institutioner för hemlösa. Syftet med dem är kortfattat att bedöma vad det finns för styrkor och svagheter i verksamheterna med särskilt fokus på svagheter. Detta för att stimulera till utveckling på de olika boendena och att bedöma kvaliteten i verksamheterna. Utvärderingarna relateras till varandra och till vetenskaplig kunskap i jämförande syfte, vilket innebär att kunskapen om verksamheterna ackumuleras för varje utvärdering som genomförs. Ur de utvärderingar som redan är gjorda indikerar dessa på att man borde ta fram en nationell åtgärdsplan för att åtgärda de svagheter som framkommit.

Ansvarig för dessa utvärderingar är Johan Holmdahl som är anställd på den projektbaserade utredningstjänsten där. Han är utredare/forskare. Frälsningsarmén med Johan Holmdahl i spetsen valde att lägga ut utvärderingen av Lilla Bommen på en student vid Göteborgs Universitet, som en Masteruppsats. Förfrågan om detta uppsatsområde förmedlades vid kursens start. Då detta område var ett av mina intresseområden valde jag att skriva ett PM till Johan Holmdahl på Frälsningsarmén, med förfrågan om att få genomföra studien. Han välkomnade min förfrågan om att skriva denna.

Frälsningsarméns önskan var att uppsatsen skulle handla om hur verksamheten fungerar och vad det finns för styrkor och svagheter i denna med fokus på verksamhetens insatser och metoder. Dessutom ville de att uppsatsen skulle belysa såväl personalperspektiv som brukarperspektiv. Beträffande metod och teori överlämnades dessa till mig i diskussion med min handledare. Jag valde ett kvalitativt tillvägagångssätt genom deltagarobservationer och semistrukturerade intervjuer med personal och boende. Och ett induktivt tillvägagångssätt gällande teori, där denna växte fram ur det empiriska materialet.

## 1.2 Förförståelse

Jag har under flera års tid arbetat med denna målgrupp på två andra boenden i Göteborg. Ett kommunalt i början av 2000-talet och ett privat där jag fortfarande är anställd. Det går att se likheter och skillnader i arbetet på de olika verksamheterna. Viss kunskap om målgruppen och att jag träffat boende som jag känner sedan innan har varit till hjälp för att minska mitt relativa främlingskap och fungerat som ”dörröppnare” när jag befunnit mig på Lilla Bommens verksamhet.



### **1.3 Syfte**

Syftet är att beskriva och analysera Lilla Bommens verksamhet med fokus på insatser och metoder, både ut ett personalperspektiv och ett brukarperspektiv. Detta för att utröna styrkor och svagheter inom verksamheten.

### **1.4 Frågeställningar**

Hur fungerar arbetssätten?

Hur fungerar kommunikationsprocesserna?

Vilka hinder och möjligheter kan utläsas gällande förändringsarbetet?

### **1.5 Avgränsningar**

Uppsatsen avgränsar sig till att gälla Frälsningsarméns verksamhet Lilla Bommen, utifrån ett personal och boendeperspektiv då utvärderingens syfte styr detta och genomförandet av observationer och intervjuer skedde mellan november 2011- april 2012.

### **1.6 Förkortningar**

Några ord som ofta förekommer i uppsatsen kommer i den löpande texten att förkortas. Frälsningsarmén med FA, Lilla Bommen med LB, boendeassistent med BA, boende med B och kontaktperson med KP.

### **1.7 Disposition**

Uppsatsen inleds med en bakgrund som först beskriver en dag på Lilla Bommen. Denna början ger en beskrivning av verksamhetens vardag utifrån de observationer som genomförts. Därefter ges en faktabakgrund om Frälsningsarmén och avslutas med en faktabakgrund om verksamheten Lilla Bommen.

Påföljande kapitel är tidigare forskning som tar upp en presentation av utvald internationell och nationell forskning om hemlöshet och missbruk. Här reflekteras också vad som kan göra att missbrukare blir kvar i missbruk och faktorer som kan hjälpa till gällande steg för att lämna detsamma.

Därefter presenteras teori i följande kapitel. Denna teori stödjer det empiriska materialet och hjälper till att belysa aspekter av detta. Övergripande teori är symbolisk interaktionism och kommunikationsteori.

Nästkommande kapitel är resultat och analys som inleds med en presentation av de intervjuade, därefter en sammanfattning av vad boendeassistenter respektive boende anser om verksamheten, dess målsättningar och deras uppfattningar om Lilla Bommen. Härpå följer resultat och analys av Arbetssätt, Kommunikation och Möjligheter till förändring.

Till sist skrivs en slutdiskussion där syfte och frågeställningar besvaras och här förs också en sammanfattande diskussion kring resultat och analys.

## 2. Bakgrund

### 2.1 En dag på Lilla Bommen

*Jag sätter mig i receptionen. En boende kommer ner till receptionsfönstret och frågar om när tvättstugan är ledig, en BA besvarar frågan. Han pratar med BA och mig genom receptionsluckan, samtalet är avslappnat. En annan boende går förbi och lägger sitt nyckelkort i receptionsluckan innan han går ut, BA innanför luckan tar upp kortet och sätter det på tavlan där alla rumskort finns samlade med rumsnummer och namn. Överrapportering från nattpersonalen har genomförts, natten har varit lugn och nu är nattpersonalen på väg hem, de säger hejdå. Klockan är 8.00, frukost serveras och snart ska en BA gå runt och knacka dörr hos de 63 boende, för att se hur de mår och också för att påminna dem om att frukosten serveras.*

*Varje pass arbetar två BA. Flera av personalen och även chefen kommer och går genom receptionsrummet. Ytterligare ett par boende kommer till receptionsluckan. En vill prata med sin KP. En av dem som arbetar säger att hon arbetar imorgon eftermiddag. Den boende står kvar och språkar en stund med mig och BA som sitter i receptionen. BA som har gått runt och knackat dörr kommer tillbaka. De båda BA diskuterar omkring några av de boende och de antecknar att en boende inte har sovit på LB i natt. Flera nattfrånvaro kan leda till utskrivning, då socialtjänsten inte vill betala för tomma rum. Strax efter 10 går den ena BA upp till andra våningens TV- rum för att planera andakten som bedrivs mellan 10.30-11.00 från måndag till fredag. En boende står utanför receptionsluckan. Jag frågar om han kommer till andakten, men han är inte intresserad av detta. Under andakten närvarar endast personal.....Går upp i de två boendevåningarna. I andra boendevåningens TV-rum är det tomt. I tredje våningens TV-rum sitter några boende och ser på TV, de får röka där. Jag slår mig ner och vi sitter och diskuterar angående LB. Vi pratar också om väder och vind. Flera boende har frågat vad jag gör där, en del verkar skeptiska men då jag förklarar mig verkar de flesta tycka att det är ok med min närvaro. Vill tillägga att man placerat ut skriftlig information om mig och min uppgift på de två boendevåningarna för de boende att läsa. Några målande kommentarer är bl.a. Ska du skönmåla verksamheten eller ska du beskriva verkligt och det är bra att någon utifrån kommer och ser den vardagliga verkligheten och inte bara läser i böcker.*

*Efter lunchen går jag ner till receptionen igen. En BA är iväg på en av boendevåningarna och plockar ihop grejer i ett rum, då hans boende betett sig hotfullt och slog en annan boende, varpå han blev utskriven. Den andra BA blir själv kvar i receptionen. En vikarierande personal undrar om min observation går ut på att jag ska vara "som en fluga på väggen". Jag svarar att det tänker jag inte, utan jag tänker interagera med boende och personal, vilket mer blir som deltagandeobservatör och få kontakt med boende och personal i en ömsesidig diskussion men delvis tänker jag observera mer utifrån vad jag ser och hör, där jag inte är delaktig. Arbetet i receptionen har ett ganska högt tempo. En BA säger att ibland är det så mycket så man får ont i huvudet och/eller känner sig som en bläckfisk. Man sköter telefonkontakter, skriver dokumentation, är behjälplig för de boende på olika sätt osv. En av BA får besök av en socialsekreterare för ett uppföljningsmöte med en av hennes boende som hon är KP för.*

*Jag går efter middagen tillbaka till receptionen, det är fredag och börjar dra mot kväll. En lugnare atmosfär inträder, all övrig personal går hem vid 16-tiden och nu är det endast två BA kvar, telefonen ringer inte i samma utsträckning då socialkontor och andra myndigheter stängt för dagen. En boende spelar gitarr i trapphuset. Akustiken är bra där och BA som sitter i receptionen får också del av musiken. En äldre berusad man kommer in och vacklar uppför trapporna. En av BA hjälper honom till sitt rum. En annan påverkad boende är irriterad och står och gastar vid receptionsluckan. En av BA talar med honom och hans irritation lägger sig något. En annan boende står och skojar med BA och mig och hämtar samtidigt dricka och smågodis. Jag funderar själv på att man kunde serverat drickan och godiset i andra och tredje våningarnas TV-rum. Men detta tror jag varken BA eller B reflekterar över överhuvudtaget. De är så vana vid rådande förhållanden så det är helt naturligt att det organiseras som det gör. Kvällen börjar dra mot sitt slut. Nattpersonalen får en överlämning med information om vad som hänt under dagen. Jag tackar för idag, hejar på nattpersonalen innan jag tar på mig och ger mig av hem.*

## **2.2 Frälsningsarmén**

Frälsningsarméns stora sociala engagemang grundar sig i att omsorgen om hela människan är en central del i deras tro och verksamhet. Ingen påtvingas Gud och Jesus utan Frälsningsarméns religiösa budskap är något som erbjuds frivilligt till alla som får stöd, vård och omsorg från dem.

Frälsningsarmén vill vara en del av samhället för att vara ett komplement och alternativ för den enskilda människan. Vad det innebär kan skifta från plats till plats, alltefter vilka behov som finns. På en plats kan det vara att öppna ett härbärge, stödboende, behandlingshem och/eller bedriva soppkök, på en annan kan det vara att vara ett stöd för ensamstående föräldrar, på ytterligare en annan plats kan det vara att göra hembesök hos ensamma pensionärer. Det som är viktigt är att vi i allt det vi gör kan erbjuda helheten, d.v.s., hjälpa till med fysiska, psykiska, sociala och andliga behov. (Faktainformation från Lilla bommen).

Det finns idag verksamheter i mer än 100 länder runt om i världen. Frälsningsarmén har verksamheter på nära 200 platser i Sverige. Med bl.a. ett antal härbärgen, stödboenden eller behandlingshem för hemlösa i många fall missbrukare. Två finns i Göteborg Nylösegården som tar emot 21 personer och har nykterhet som krav och Lilla Bommen som är ett stödboende/ jour och korttidsboende. ( Enligt Frälsningsarméns hemsida 2013)

## **2.3 Verksamheten Lilla Bommen**

Den övergripande organiseringen för hemlösa missbrukare ansvarar Göteborgs kommun för. Verksamheterna för målgruppen utgick från Altbo som är en uppbyggd sekundär bostadsmarknad inom socialtjänsten med boenden på olika nivåer. Från 2005-2006 har organisationen i Göteborgs kommun övergått till att ledas av Social Resursförvaltning, uppbyggnaden för boende för hemlösa missbrukare är i stort densamma. Social resursförvaltning erbjuder dig som bor i Göteborg många olika tjänster inom det sociala området. Det gör de som ett stöd till stadsdelarna som har det yttersta ansvaret för sina invånare. Social resursförvaltnings verksamheter är ofta specialiserade och unika och de använder sig, till skillnad från socialtjänsten i stadsdelarna till alla göteborgare. De jobbar med missbruk, hemlöshet, utsatta barn och familjer, fältarbete, funktionsnedsättning och

mycket mer. Frälsningsarméns Lilla Bommen ingår i ett ramavtal med Göteborgs kommun, där de är ett komplement till vårdkedjan/boendetrappan där (Social Resursförvaltning Göteborgs kommun, hemsida internet). Lilla Bommens verksamhet ingår i Samfundet Frälsningsarmén, som är ett kristet trossamfund utan vinstintressen (Information från ledningen på Lilla Bommen). Dygnsavgiften är 860 kr och vid skadegörelse debiteras de boende för dessa kostnader. Nivåerna eller trappstegen i den sekundära bostadsmarknaden går från jour och korttidsboende upp till kommunalt kontrakt, med en rad mellan nivåer (se vidare i tidigare forskning angående hemlöshetspolitik). Lilla Bommen ingår i den lägsta nivån, där de boende kan bo och vara i missbruk. För att komma vidare i vårdtrappan/boendekedjan krävs många gånger bevisad nykterhet.

Målgruppen är män över 21 år. Huvuddelen av denna är aktiva hemlösa missbrukare och/eller psykiskt sjuka. Spelmissbrukare kan förekomma och människor som av andra anledningar hamnar i en krissituation gällande bostad t.ex. vräkning. (regler se bilaga 1.)

Bryter du mot ovanstående ordningsregler kan ditt boende sägas upp. Som boende på Lilla Bommen har du inget besittningsskydd, vilket innebär att boendet kan sägas upp med omedelbar verkan (Informationsbroschyr som tilldelas nyanlända boende)

Arbetsgruppen består av ca 17 heltidstjänster fördelade på 19 personer. 10 boendeassistenter där 4 av dessa arbetar natt, dessa har inte till uppgift att vara kontaktpersoner. De 6 som arbetar dag och kväll utför bl.a. denna uppgift. Verksamhetschefen arbetar på halvtid, 1 biträdande verksamhetschef, 2 lokalvårdare, 1 vaktmästare på heltid och 1 på halvtid, 3 kökspersonal (Verksamhetsberättelse 2012).

Verksamhetens mål är att ge god omvårdnad, både fysiskt, psykiskt, socialt och andligt. Man vill att varje individ ska uppnå en bättre livskvalitet när de lämnar Lilla Bommen än vad de hade när de kom. Ibland ordnas fritidsaktiviteter såsom keramik kurs, grillafton och utflykter.

Stödet och hjälpen består av att de boende får tak över huvudet och mat för dagen. Dessutom arbetar man med ett gott bemötande och kontaktmannaskap som en insats och metod för att fånga upp den enskilda individen gällande fysisk, andlig, själslig och social omsorg.

Det kristna inslaget i verksamheten är andakterna som bedrivs mellan 10.30 till 11.00 måndag till fredag, någon ur personalen eller chefen håller i andakterna. De består av en sång, ett bibelord, ytterligare en sång och en bön. Därefter serveras fika till personal och boende (Informationsbroschyr om Lilla Bommen).

### 3. Tidigare forskning

Kapitlet inleds med en presentation av internationell och nationell hemlöshet. Lilla Bommen är ett stödboende för hemlösa män med främst missbruksproblem, flertalet är eller har varit narkotikamissbrukare. Narkotikapolitiken internationellt och nationellt diskuteras då den är av stor vikt för hur missbrukares situation påverkas. Därefter följer en diskussion kring förändringsprocesser, där både förklaringar till varför människor stannar i missbruk och faktorer som hjälper dem att sluta med missbruk tas upp. På denna diskussion följer några reflektioner kring förändringsarbetet. Efter detta lyfter jag den rumsliga interaktionen, för att tydliggöra maktfaktorer som påverkas av rummets utformning och som kan vara centralt även för Lilla Bommen. Sedan lyfter jag brukares uppfattningar om stödboenden och avslutar kapitlet med sammanfattning av de boenden inom Frälsningsarmén som tidigare utvärderats.

#### *3.1 Hemlöshetspolitik*

I Swärd (2008) diskuteras utifrån Timmer, Elitzen och Talley (1994), faktorer som i ömsesidig interaktion under 1980- och 1990- talen har resulterat i rådande hemlöshet i USA. Under denna tid växte det fram en ekonomi som var baserad på service och den dåvarande ekonomin som bestod av produktion och varor tonades ner. Den servicebaserade sektorn var personalintensiv men krävde välutbildad och specialiserad arbetskraft, vilket trängde bort utbildad arbetskraft. Dessutom anser forskarna att det har försvunnit arbetstillfällen eftersom många företag valt att placera sina företag i andra länder och att produktionsföretag också genom utvecklandet av mikroteknik har inneburit att datorer tagit över moment som det tidigare krävdes arbetskraft för att utföra i industrin. Dessa faktorer har gjort att klyftorna mellan de riktigt fattiga och medelinkomsttagare har ökat. Vidare har den psykiatriska vården avinstitutionaliserats och allt fler människor lever i ensamhushåll. Från regeringspolitikens sida accepterar man att människor lever i fattigdom i väsentligt större utsträckning. Intrycket är att allmänhetens och myndigheternas solidaritet till de svaga har förändrats. Störande hyresgäster blir vräkta i större utsträckning i dag och alltfler fattiga människor får inte hjälp med bostad och vård.

Vidare lyfter Swärd (2008) en diskussion utifrån Anne Shay och Peter Rossi (1992), som har gjort en metaanalys av ett sextiotal hemlöshetsstudier från 1980- talet. Resultaten visar bl.a. på ett tydligt samband mellan hemlösheten och hur bostadsmarknaden fungerar med bl.a. dålig tillgång till små billiga lägenheter. Ensamhushållen har ökat markant, vilket har lett till ökad efterfrågan på dessa lägenheter, vilket i sin tur trängt ut svaga grupper i hemlöshet.

Swärd (2008) sammanfattar de vanligaste orsakerna till hemlöshet:,- förändrade ekonomiska strukturer, brister i det kapitalistiska produktionssystemet, som även nämnts ovan, ett dåligt fungerande välfärdssystem vilket genererar arbetslöshet, akut fattigdom, emotionella problem, fysiska problem och missbruksproblem.

Dessa faktorer anser jag vara i högsta grad aktuella för dagens hemlöshetssituation i Sverige och i Göteborg. Dessa påverkansfaktorer gör att situationen ser ut som den gör både internationellt och nationellt. Vidare kommer jag beskriva hemlösheten i Sverige och Göteborg närmare.

I Hansen Lofstrand och Nordfeldt (red) (2007) beskriver Sahlin att den forda statliga bostadspolitiken under de senaste femton aren, har i stora drag tagits bort och man har avreglerat bostadsmarknaden, hon hantvisar till foljande kallor dar detta bekräftas ( se t.ex. SOU 1996:156, SOU 2001:95, Lindblom (red) 2001, Bengtsson 2006). Endast 3% av kommunerna har kvar bostadsformedling, med hantvisning till (Boverket 2006, s. 92); vilket ger en tydlig indikation pa nedmonteringen. Det sociala ansvaret har reducerats betydligt vilket ar en annan komponent. Debatten kring bostadspolitiken ar dock oforandrad. Runt om i Sverige blir socialtjansten den centrala myndighet som tar hand om arbetet att motverka hemloshet.

Sahlin fortsatter diskussionen med att framfora att i Goteborgs kommun ar bostadslosa klienter, de som far hjalp genom socialtjansten hantvisade till att trappstegsvis successivt narma sig en egen bostad, liknande system finns funt om i Sverige. Centrala steg ar hantbarge och trantingslagenhet. Kommunalt kontrakt ar malsattningen for klienterna, med fastighetskontoret som mellanvard under ett och ett halvt ar, for att sedan kunna fa overta kontraktet. I Goteborgs boendetrappa ar gangen hantbarge, dygnsoppna hantbargen, som dar kallas jour- och korttidsboenden eller lagtroskelboenden, sedan basstation och skyddade bostader, varpa trantingslagenheter foljer. Sedan nagra ar har referensboende tillkommit som ett komplement till trantingslagenheter.

Vidare presenterar Hansen-Lofstrand och Nordfeldt (red) (2007) att i Goteborg utvecklades Altbo som en sarskild organisation for att hantera den sekundara bostadsmarknaden, alltsa den bostadsmarknad som skots av socialtjansten. Denna riktade sig fran borjan till missbrukare. Terminologin andrades 2006 till att ligga under Social Resursforvaltning i Goteborgs kommun. Man har velat omprova uppbyggnaden av den sekundara bostadsmarknaden, men den har pa socialpolitisk nivaa inte i stora drag varit forandningsbar. Enligt forfattarna som hantvisar till Sahlin (1996) och Andersson et al. (2002) bygger boendetrappan och den sekundara bostadsmarknaden pa att omedelbart kunna skriva ut boenden pa alla dessa nivauer som av olika anledningar inte foljer arbetsplaner och regler for boendena. Manniskor, som ar malgrupp for dessa boenden flyttar med omedelbar verkan ut fran ett boende, till ett annat, upp och ner pa boendetrappans boenden, beroende pa hur de skoter sig. De som inte uppfyller kraven pa att skota de kriterier som kravs for att bo inom den sekundara bostadsmarknaden skapar restgrupper. Har uppstar problem t.ex. da media uppmarksammar uteliggare. Sahlin beskriver i Hansen-Lofstrand och Nordfeldt (red) (2007 s.149) att ” den sarskilda boendesfaren framtrader inte bara som en barriar och en buffert mellan de bostadslosa sjalva och de boende de vill ha, utan nastan som en skarseld som de bara med svarighet och pa lang sikt kan ta sig igenom”. Forfattarna fortsatter och beskriver att trots att manga lyckas okar kategorin dubbelt utestangda. Denna kategori kommer varken in pa den reguljara eller den sekundara bostadsmarknaden, eller sa blir de kvar pa hantbargen, dygnsoppna hantbargen eller också kallade jour och korttidsboenden. Hemlosheten kan troligtvis inte avskaffas om inte kommunerna borjar starka bostadsforsorjningen i stallet for att anvanda sina bostadsforetag for att starka sin ekonomi. En starkt bostadsforsorjning skulle innebära ett utokat socialt ansvar for dem.

Vissa nydanande vindar har de sista aren diskuterats och Social Resursforvaltning i Goteborgs kommun har i liten skala borjat arbeta med Bostad som grund, ca 30 lagenheter. Denna metod bygger pa att missbrukare far bostad utan att folja trappstegsmodellen. Och att de ska folja samma regler som hyresgaster generellt. Darifrån ska man arbeta med alkohol och

drogproblemen. De ska ha en kontaktperson att träffa en gång i veckan som stödjer dem i att klara sitt boende och sitt missbruksproblem. Som ett personligt stöd i vardagen för att motivera dem att klara ett liv i den allmänna samhällsgemenskapen (Uppgifter från samtal med Per Holm 13/6 2012, utvecklingsansvarig på Social Resursförvaltning i Göteborgs kommun).

Hansen- Lofstrand (2007) menar att fram till 2000 talets mitt har kraven på de boende inom den sekundära bostadsmarknaden ökat. Nya klientkategorier har gjort att man också specialiserat verksamheterna för ungdomar, psykiskt sjuka, kvinnor och bostadslösa familjer. En annan förändring är att allt fler bostadslösa personer med missbruk placeras hos frivilligorganisationer och privata boenden där en del är upphandlade av kommunen och andra inte. Detta ledde till att en upphandlingsplan för krav på höjd kvalitet generellt i hemlöshetsarbetet utarbetades och antogs 2002 ( Hansen Lofstrand & Nordfeldt (red.) (2007).

Hansen- Lofstedt och Nordstedt (red) (2007) refererar till Olsson (2007) som beskriver att som ett komplement till socialtjänsten finns bl.a. kristna frivilligorganisationer inom hemlöshetsområdet. Rådande system ger dessa komplement förutsättningar att finnas. Den offentliga sektorns sponsring, att de finns med i köp och säljsystemet som socialtjänsten tillämpar och människors gåvor gör att de kan bedriva sina verksamheter. I början av 1900-talet före välfärdsstatens uppbyggnad utfördes ca 40 % av fattigvården i Stockholm av frivilliga organisationer, denna uppgift är tagen från (Nordfeldt 1999) . Borgerskapet stod för kostnaderna p.g.a. oro eller vilja att lösa tidens sociala problem. Samhället idag bidrar alltså med en möjlighetsstruktur för att dessa frivilligorganisationer och privata alternativ ska kunna finnas. Frivilligorganisationerna har dessutom en lång tradition och kompetens av denna typ av arbete.

Swärd (2008) för upp diskussionen om vad de människobehandlande organisationerna i praktiken gör för att de hemlösa på kort eller lång sikt ska kunna få en bostad? Forskarna i studien *hemlöshet, hemlöshetsarbete och hemlöshetsorganisationer i en förändrad välfärd stat, som utförts av forskare inom vetenskapliga rådet mellan 2001-2003 vid Lunds Universitet* har frågat 27 organisationsrepresentanter om de lämnar någon konkret hjälp som gör att de hemlösa ska kunna få en bostad. De flesta organisationsföreträdarna menar att de gör det bl.a. genom olika former av motivationsarbete som olika typer av stödsamtal, praktisk hjälp och även att sammanföra de som får hjälp med andra organisationer och hjälpsystem.

### **3.2 Narkotikapolitik**

I Blomqvist et al.(2011) är Olsson kritisk till den förda narkotikapolitiken. Han menar att idag är det primära målet i arbetet med missbrukare att arbeta för att minska störningarna för allmänheten (public nuisance, för att använda en etablerad engelsk terminologi), en allmän medikalisering av synen på missbruk och åtgärder och att den allmänna tendensen pekar på att problemet har gått från att vara ett samhällsproblem till att man mer betonar individperspektivet. Detta ligger enligt Olsson i linje med hur samhället utvecklats under senare decennier.

Författaren beskriver att idag går vi mot ett två tredjedels samhälle, där en tredjedel av medborgarna är exkluderade. Detta är en tendens man kan se både internationellt och nationellt. De senare decennierna har denna samhällstendens vuxit fram i spåren av en



ekonomisk tillväxt, nya politiska lösningar som bygger på marknadsekonomi, skattesänkningar, privatisering av den offentliga sektorn, individuellt ansvar osv.

Politiken som förs idag ger enbart en marginell påverkan på antalet missbrukare säger Olsson vidare. Arbetslöshet särskilt långvarig bland unga och andra med sociala miss-förhållanden leder till marginalisering. Internationella trender som påverkar värderingar och ungdomskulturer samt faktorer som påverkar den internationella narkotikaproduktionen och marknaderna är av större betydelse. Att hitta fredliga metoder för att lösa konflikter i produktionsländer internationellt är av stor vikt.

Författaren diskuterar om den globaliserade värld vi lever i gör att narkotikakontrollen blir alltmer mångfaciterad och svårhanterlig. Narkomanerna (alkoholisterna, blandmissbrukarna) är idag fler och deras fysiska och psykiska kondition är sämre. Samtidigt som narkotikan är ett lönsamt "affärsområde". Dessa faktorer anser Olsson gör att vi står längre från att lösa narkotikapolitiken (missbrukspolitiken) än någonsin tidigare, inga enkla lösningar finns på problemen.

Olsson menar att narkotikapolitiken har trots den förändrade samhällsbilden inte förändrats i stort. Han påpekar att den idag förda politiken tycks påverka effekter på brukarnas och missbrukarnas faktiska livssituation, t.ex. sjuklighet, dödlighet, marginalisering, stigmatisering och kriminalisering. Han säger vidare att det är viktigt att ta fasta på problemen med dagens politik som leder till bl.a. utanförskap och brist på humanism inte minst i synen på skadereducerande åtgärder som sprutbytesprogram, underhållsbehandling och kriminalisering av själva bruket. Olsson förordar folkhälsa, lättillgänglig vård och större satsningar på det socialpolitiska området (Blomqvist et al. 2011).

### ***3.3 Förändringsprocesser***

#### **3.3.1 Att stanna i missbruk**

Svensson (2007) har skrivit en avhandling vars syfte var att beskriva vardagslivets organisering för en grupp narkomaner och analysera och försöka förstå vardagslivet mot bakgrund av de förutsättningar som de själva och det omgivande samhället ställer upp. Svensson har följt några missbrukare i Malmö under ca tre år i början av 90- talet.

En narkoman som lämnat missbruket och dess värld har kvar kunskapen om hur livet som narkoman fungerar. Även efter flera år kan denna kunskap vara aktuell gällande t.ex. kontaktnät och inkomstkällor. Vill personen som tidigare varit missbrukare återgå till detta liv och t.ex. sälja droger är det mycket enkelt.

Svensson (2007) hänvisar till Ramström (1983:148) som använder bilden av upprottet från ett narkotikamissbruk är som att emigrera till ett främmande land. Svensson (2007 s.379) poängterar att "det är en metafor som missar en viktig poäng- "hemlandet" finns hela tiden alldeles i närheten. Samtidigt som man konfronteras med anpassningssvårigheterna i den vanliga världen finns narkotikavärldarna tillgängliga i samma stad, i samma stadsdel".

I avhandlingen har Svensson (2007) fokuserat på varför narkomaner stannar kvar i missbruk. Han har sökt svar i deras vardag. Vad kan ses som logiska förklaringar. Vilka fördelar har

missbrukslivet i relation till Svenssonlivet. De intervjuade missbrukarna nämner även nackdelar som svek, bristande solidaritet, sjukdom, lidande och död. Men gemenskapen de har, inställningen att allt löser sig, drogens njutning, kriminell försörjning dessa och andra faktorer som att de känner sig hemma och bekväma. Detta i relation till alternativet i Svensson världen som för den före detta missbrukaren ofta är arbetslöshet, fattigdom, sysslolöshet, ensamhet, att känna sig överflödig och annorlunda. Om man ser till dessa resonemang är det förståeligt att steget till att lämna missbruket är stort.

### 3.3.2 Att lämna missbruk

I en undersökning av Kristiansen och Svensson (2004) framträder tre teman i många av intervjuerna. Narkotikabrukarna (missbrukarna) talar om nödvändiga betingelser för att kunna lämna drogmissbruket. *Trygghet*- vilket innebär betydelsen av en egen bostad och ett drogfritt socialt nätverk. I detta tema ingår också att kunna känna trygghet gentemot heroin suget med hjälp av substitutionspreparat. *Meningsfullhet*- att hitta en ny mening med livet och något att fylla tomrummet efter heroinet med. *Värdighet*- handlar om en återupprättelse som samhällsmedlem, att få tillbaka respekten från släkt och familj, att kunna ta hem sina omhändertagna barn, att bli betrodd med körkort. Men av berättelserna framgår också att det hos brukarna finns en ambivalens inför det nya livsprojektet, klarar jag av att lämna det gamla livet, finns det en plats för mig i samhället, går det att leva ett liv utan droger?

Sedan slutet av 1990- talet har en rad undersökningar visat att såväl bruket som missbruket av alkohol och andra droger har ökat i Sverige. Det finns ett samband mellan hög alkoholanvändning och narkotika. Flera undersökningar pekar också på förändringar när det gäller vilka grupper som använder droger, vilka droger som används och hur drogerna används här hänvisar Kristianssen & Svensson (2004) främst till ( Olsson et al., 2001: Lander et al., 2002: CAN, 2002). Brukarna och de professionella i fokusgrupperna bekräftar i flera avseende denna bild. De anser att narkotikamissbruket har ökat. Tillgången på narkotika är god och priserna är låga. De flesta berättar om en ökning av heroinmissbruket. På flera platser har eller håller heroinet på att ta över som dominerande preparat bland de tunga narkotika missbrukarna. Vad som är särskilt oroväckande, och som framkommer av MAX-undersökningen (denna kalkylerar med en netto ökning av det tunga missbruket med ca 600-700 per år. Det innebär att totalsiffran för 2003 skulle landa på ca 30 000 tunga missbrukare) är att det under de senaste åren skett en nyrekrytering av ungdomar till tungt narkotikamissbruk och ofta till heroinmissbruk. Kristiansen och Svensson (2004) fortsätter diskussionen och poängterar att även om heroinet tränger tillbaka amfetaminet, är det viktigt att vara uppmärksam på att det fortfarande finns gott om amfetamin och att priserna är låga. I exempelvis Göteborg finns det uppgifter i intervjuerna som tyder på att narkotikamarknaden fortfarande domineras av amfetamin.

I en undersökning av hemlösa män i Los Angeles gjord av Rhoades, H. et al. (2011) kom man fram till att psykiska problem och riskfyllda personliga nätverk är förknippade med hemlösa mäns drogmissbruk. Resultaten understryker vikten av interventioner som fokuserar på att förbättra psykisk hälsa, lindra missbrukande normer i personliga nätverk och vikten av att hjälpa männen att hålla kontakt med normativa nätverk som familj och människor utanför missbruksvärlden. Psykisk vård och nätverksinsatser utanför missbruksvärlden för att minska missbruket bör vara en prioritet för heterosexuellt aktiva hemlösa män.

### **3.4 Förändringsarbetet**

Billquist och Skårner (2009) har i ett forskningsprojekt inom LVM-hem studerat kontaktmannarelationen. De uttrycker vikten av den mellanmänniska interaktionen som en förutsättning när det gäller kontaktmannaskapets meningsfullhet för klienten. Författarna talar vidare om centrala faktorer för att mellanmänniska interaktioner ska kunna fungera. Dessa är hur parterna tänker om varandra, hur de betar sig mot varandra och hur de ser på sina olika positioner. Det de kom fram till är att tvång och relationsskapande är motstridigt. Billquist och Skårner (2009) har funnit två motsatta tendenser som existerar parallellt:

- Tvångssituationen motverkar eller utesluter att en stödjande relation utvecklas.
- Kontaktmannarelationen har en potential för att förmå klienten att acceptera den påtvingade hjälpen.

Att acceptera den påtvingade hjälpen, alltså att kontaktmannaskapet ”kvalitetsmärker” handlingarna hänvisar Billquist och Skårner (2009) främst till (Scheff 1997, Foucault 1980/2004) som uttrycker att stödet (hjälpen) och kontrollen (tvånget) s.a.s. finns inom ramen för relationen. Billquist och Skårner (2009) fortsätter vidare med att beskriva hur LVM-vårdens utseende av dubbelhet eller en slags polaritet mellan kontroll och stöd där de hänvisar till (Watzlawick et al. 1967) som benämner det hela som paradoxalt. Billquist och Skårner för ämnet vidare genom att främst hänvisa till (Järvinen och Mik Meyer, red 2003) som anmärker på det paradoxala genom att framhålla att tvång är motsatsen till frigörande behandling och därför är svårt att kombinera.

För ett förtroendefullt samarbete krävs att klienten ska kunna tillägna sig hjälp och stöd. Enligt Billquist och Skårner (2009) vars främsta källa är Bernler och Johnsson (2001) som anger förutsättningen som bekräftad makt d.v.s. den makt som kontaktpersonen tilldelas av klienten. Billquist och Skårner (2009) ser att flera av deras intervjuer med personer som får behandling på LVM-hem, har relationen mellan kontaktpersonen och klienten fungerat och byggt på bekräftad makt. Dock kommer de genom sin studie fram till att den formella makten i högre grad behöver förtydligas och att man bör sträva efter att begränsa den.

### **3.5 Den rumsliga interaktionen**

Billquist (1999) undersökte bl.a. rummets maktstrukturer inom socialbyrån. Jag kunde här se paralleller till rummets maktstrukturer inom LB. Författaren framhåller den byråkratiska kontexten inom socialkontorets klientarbete vilket är regelstyrkt och administrativt, detta tänk avspeglar sig i socialbyråns lokaler. Vilket gör att maktförhållandena mellan klienter och de som arbetar på socialkontoret framhävs. Det som kan reducera maktförhållanden mellan de yrkesverksamma och klienterna är personalens bemötande vilket Billquist (1999) ser prov på.

Billquist (1999) hänvisar till Foucault (1974) som lägger den som han kallar disciplinära makten på uppdelning och fördelning av både rum och tid. Rörelsefriheten på socialkontoret är begränsad för de personer som är hjälpsökande. Vissa rum har klienten inte tillträde till, dessa är t.ex. personallokaler som också i detta resonemang kallas inre rum, väntrummet är exempel på yttre rum där hjälpsökande har tillträde. Detta avspeglas i Foucaults term den disciplinära makten, som kontrollen över individen. Billquist (1999 s. 101) uttrycket detta

som ”Den fysiska miljön ger uttryck av svårtillgänglighet och uttrycker genom sina låsta dörrar och inglasade reception ett förhållningssätt som innebär underordning och kontroll”.

I mötet på socialkontoret utspelas roller, både mellan två människor, men också mellan en privatperson och en person som företräder en organisation. För att använda begreppet att man spela olika roller för att skapa en bild av den person man vill att den andre ska uppfatta en som hänvisar Billquist (1999) till Goffman (1974). Vidare skriver Billquist (1999) att både socialsekreterare och klient påverkas av det rådande organisatoriska förhållandet. Den yrkesverksamma ska både hjälpa och utföra kontroll, det finns ramar och regler i det byråkratiska upplägget, där lagar styr vilken hjälp som är möjlig att ge. Socialkontoret har en klar styrning vilket gör att det inte finns utrymme för frihet i relationen mellan människa och människa Billquist (1999 s. 277) uttrycker att ”Egentligen är båda parter ”fångar i huset””.

### ***3.6 Brukares uppfattningar om härbärgen och stödboenden.***

Ett resultat som flera studier både på nationell och internationell nivå pekar på är att hemlösa upplever det som tryggt att ha en säng att sova i över natten eller någonstans att bo mer permanent. I Sverige finns det ett antal studier som pekar på detta. I två fallstudier (Blid & Gerner 2001, Blid 2002, se även Blid & Gerner 2006) av två olika boendeprogram där författarna har intervjuat hemlösa med missbruksproblem och/eller psykisk ohälsa om deras erfarenheter av två boendeinstanser framkom bland annat att boendet gav en känsla av trygghet. Även Holmdahl (2010) som har intervjuat hemlösa män på stödboende lyfter fram att boendet skapar en känsla av trygghet för dem. Även internationellt framkommer liknande resultat. I USA har Elias & Inou (1993) intervjuat hemlösa män, bland annat om deras erfarenheter av härbärgen. För flertalet innebar härbärgen en plats som förknippades med trygghet, stöd, gemenskap och en möjlighet att bli nyktra. En faktor som har framkommit som gör boenden otryggt är om personalen bemöter de hemlösa med orespekt vilket framkommer av en studie från USA (Tomson et al. 2006). Neale & Kennedy (2002) framhöll i sin studie från USA med hemlösa att en trygg miljö var viktig för att tillägna sig stöd, detta relaterades också till personalens bemötande.

Att vara hemlös och sova eller bo på olika sorters boende innebär att följa vissa regler. Internationellt har ett antal forskare (t.ex. Gounis 1992, Stark 1994) visat på att flera boenden har orimliga regler som begränsar när de hemlösa exempelvis kan äta, bada och sova. Dessa regler och begränsningar medför att de hemlösa uppfattar att de inte känner sig betrodda och att de inte har beslutsmakt att styra över sina egna liv. Styron et al. (2000) har gjort en studie av ensamstående mödrar och deras erfarenheter av härbärgen, där framkom att det fanns regler som begränsade deras frihet bland annat att de fick checka in och ut varje gång de kom eller gick från härbärgen. Dock uppfattades reglerna som nödvändiga för att härbärgen skulle fungera säkert och effektivt.

Gällande attityder och bemötanden pekar bl.a. Holmdahl (2010) på att relationen mellan personal och boende som god. Personalen uppfattades som tillgänglig, trevlig och att de hade ett bra bemötande och var hjälpsamma samt inte moraliserade kring de hemlösas drogmissbruk. Internationellt har Hoffman & Coffey (2008) studerat boende som tog emot hemlösa kvinnor, de har kunnat höra några negativa drag som kvinnor har berört som avviker från de positiva som är av samma art som Holmdahl (2010) de avvikande är objektivifiering

och infantilisering. De upplevde att de inte blev behandlade som jämlikar och vuxna individer med värdighet och respekt utan snarare som ärenden och barn.

### **3.7 Frälsningsarméns stödboenden**

Några av Frälsningsarméns stödboenden har utvärderats tidigare. Rut Baronowsky gjorde en utvärdering av Lilla Bommen våren 2006. Johan Holmdahl har utvärderat fyra stödboenden, ett i Örebro (Gnistan) och tre i Stockholmsområdet (Värtahemmet), (Källan) och (Midsommarkransen). Dessa fyra har utförts de sista tre åren.

I dessa fyra utvärderingar framkom bl.a. totalt sett följande. Stödboendena är välskötta. Många boende känner en trygghet i det att de får tak över huvudet och mat för dagen. Baronowsky och Holmdahl upplever att relationen mellan de boende och personalen är professionell med ett respektfullt bemötande. De båda utvärderarna anser att personalen har en grundtrygghet i sin yrkesroll och inom det sociala arbetet och att de flesta känner en glädje i sitt arbete.

Det framkommer ur utvärderingarna att informationen från ledningen till personalen ibland blir otydlig och detta gäller även ledarskapet gällande hur man ska arbeta med det kvalitativa stöd och motivationsarbetet som kräver mer prioritering från ledningen. Holmdahl framhåller vikten av att grupphandledning prioriteras och finns med som en obligatorisk del i arbetet.

Framtoningen av det kristna budskapet ligger på en lägre nivå än vad målformuleringen anger.

Det kvalitativa stöd och motivationsarbetet och de kristna inslagen anser utvärderarna är delar som är viktiga för att minska risken för att boendena ska underhålla ett missbruk och en destruktiv livsföring. Dessa inslag menar utvärderarna är positivt förebyggande och stöttande för att man ska visa på att man inte passivt låter människor fortsätta sitt missbruk under tiden de bor på FAs stödboenden.

Personalen bör vara mer aktiva att ta kontakt med och arbeta med sina relationer med de boende. Holmdahl säger att städning uppfattas av honom och även av vårdpersonal (behandlingsassistenter, boendeassistenter) ta mycket tid i anspråk, vilket påverkar vårdarnas kvalitativa tid som de har för att vara med de boende. Detta bör omprioriteras mot bakgrund av att Frälsningsarmén bl.a. vill erbjuda "gästerna" de boende att arbeta med sin sociala utveckling. Det här innebär att personalen bör, så mycket som möjligt, vistas i samma utrymmen som "gästerna" de boende samt göra saker tillsammans med dem för att skapa en vardaglig kontakt.

Holmdahl menar att det är önskvärt att personalen får mer formell utbildning i samtalsmetoder t.ex. MI, motiverande intervju, dels för att kunna vara mer behjälpliga för de boende, dels för att kunna konkurrera på en köp och säljmarknad.

Ekonomisk buffert för fritidsaktiviteter behöver inrättas eller förstöras och att aktiviteter och utflykter genomdrivs med mer kontinuitet.

Holmdahl framhåller att verksamheter inom Frälsningsarmén bör sträva efter att utöka kunskaps- och erfarenhetsutbudet avseende metoder, arbetssätt och förhållningssätt med målgruppen mellan sina olika verksamheter inom Frälsningsarmén. Han säger vidare att det bör gälla även på gräsrotsnivå och inte enbart på ledningsnivå. Systematiska samverkansformer bör initieras av såväl studiebesök och diskussionsforum mellan vårdare på de olika verksamheterna inom samma region.

## 4. Teori

Huvudteorin i denna studie är den symboliska interaktionismen. Denna bär studien då huvudsyftet med teorin är att relatera samhället med individen och vice versa och även olika grupper av individer i relation till varandra. Språket är den mest centrala symbolen inom denna teori, varigenom mänsklig kommunikation sker. Utifrån denna teori diskuteras rumslig och kommunikativ interaktion eller samspel vilket är centralt för att studera och utvärdera Lilla Bommens verksamhet.

Utgångspunkter som hur personalen på LB generellt och BA specifikt interagerar med de boende, hur de boende interagerar med personalen generellt, BA specifikt och hur LBs struktur och samhället påverkar dessa interaktioner. Hur dessa på olika sätt interagerar med varandra.

Centrala delar för denna studie är vilka metoder och insatser som erbjuds på LB. Med utgångspunkt på styrkor och svagheter. Där svagheter blir mer föremål för diskussion då dessa reflekteras för att härigenom hjälpa verksamheten att få igång en konstruktiv utvecklingsprocess.

Här vill jag med hjälp av bl.a. resonemang utifrån Psykosocialt behandlingsarbete Lennér-Axelsson och Thylefors (1996) påvisa att en del av det personalen gör på LB ger förutsättningar för ett stöd och motivationsarbete. Och hur ledningen kan öppna vägar för att understryka betydelsen av det kvalitativa stöd och motivationsarbetet. Med t.ex. ökat handlingsutrymme och tidsutrymme som påverkar möjligheter till interaktion gällande relationen mellan BA, KP och B.

Här blir de kommunikativa delarna centrala. Varpå jag för teoretiska diskussioner kring kommunikativa och relationsmässiga aspekter i arbetet som belyser viktiga resonemang.

Kontaktmannaskapets förutsättningar ur ett personalperspektiv och brukarperspektiv är en av studiens delar, då kontaktmannaskap är en viktig insats i LBs verksamhet. Utifrån denna del används bl.a. Billquist (1999) med hennes hänvisningar till Goffman (1974) och hans dramaturgiska perspektiv som framhåller vikten av det rumsliga perspektivet på interaktionen mellan BA, KP och B. Hur rummets utformning påverkar maktförhållanden diskuteras utifrån Billquist (1999) med hennes hänvisningar till Foucault (1974) och härmed även de kommunikativa förutsättningarna. Att arbeta med en maktutjämnande kommunikation för att bana väg för att kunna skapa relationer som inte även de blir präglade av alltför mycket makt.

Ett respektfullt bemötande beskriver BA som viktigt. Uttalade metoder för det kvalitativa stöd och motivationsarbetet finns inte inom verksamheten. Man nämner ADL-träning men denna är av basal art. Jag har därför arbetat med att använda teoretiska begrepp gällande kommunikation som kan lyfta dessa resonemang. Härigenom vill jag delge teoretiska aspekter på hur man kan arbeta kommunikativt. Kontaktmannarelationen är en asymmetrisk komplementär relation där kontaktpersonen har en maktposition i relation till den boende. Det är därför viktigt att inom ramen för denna relation hitta sätt att balansera maktutjämnande på olika sätt. För att dessa relationer ska kunna fungera som redskap i konstruktiva förändringsprocesser där båda parter interagerar kommunikativt. Utifrån en diskussion om möjligheter till förändring som också kan bidra till funderingar kring verksamhetens metoder

och insatser använder jag den symboliska interaktionismen och tar hjälp av Svensson (2007) som för att belysa interaktionistiska aspekter använder analysbegreppen social värld, social identitet, kultur, subkultur och makt och maktlöshet. Även stämpling och stigmatisering som Goffman (2001) använder som begreppsapparat förs en teoretisk diskussion omkring. Här förs också resonemang kring Antonowskys begrepp KASAM, känslan av sammanhang som bygger på meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet.

## 4.1 Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism vilar på tre grundpremissor.

- 1...människor handlar i förhållande till objekt på basis av de innebörder som dessa objekt har för dem.
- 2...sådana objekts innebörd härleds från, eller uppstår ur, den sociala interaktion som man har med sina medmänniskor.
- 3...dessa innebörder hanteras i och modifieras genom en tolkande process som personen använder när han sysslar med de objekt som han möter. Svensson (2007 s.87) med hänvisning till (Blumer 1976:2).

Svensson (2007) beskriver att objekten är mänskliga uppfinningar som i sig själva inte har någon given mening. T.ex. en hängmatta får först betydelse genom att vi vet att den är till för att ligga i. Den som inte vet kan uppfatta den som något annat, framförallt om den inte är uppsatt. Objekt är allt vi människor kan peka på, olika saker som exemplet ovan och sådant vi kan relatera till t.ex. mänskliga relationer, sociala händelseförlopp och sociala problem. Det centrala är att objekten får en bestämd betydelse i relation till de människor som använder dem, detta leder till att olika objekt har olika betydelse för olika människor. Eller också uttryckt som att det sociala livets verklighet har samma betydelse som den sociala interaktionen mellan människor.

Svensson (2007 s.88) hänvisar till Blumer (1976 s. 69) som konstaterar att ”olika grupper utvecklar världar som förändras allteftersom de objekt som utgör dem förändrar innebörd.” För att förstå hur en grupp lever måste man ta reda på vilka objekt som finns i gruppens värld och vilken innebörd de har”.

Svensson (2007 s.88) fortsätter och beskriver att med Blumers synsätt är ”narkotikans plats i människors liv i första hand relaterad till den mening som narkotikaanvändarna och andra ger det speciella ”objekt” som drogen utgör. Först i andra hand kommer drogens farmakologiska egenskaper in”.

Svensson (2007 s. 88) skriver med hänvisning till Garbett, efter Ehn (1981:16) att: Mötet utgör en *social situation*, "en i tid och rum avgränsad serie händelser som abstraheras från det pågående flödet av socialt liv". Svensson (2007) skriver vidare med hänvisning till Blumer (1976:73) att för den interaktionistiskt orienterade forskaren är dessa sociala situationer centrala studieobjekt. En analys av människors gemensamma handlingar är viktiga för förståelsen av samhället. Metodmässigt ska aktörens perspektiv sättas i fokus, alltså att sätta på sig aktörens glasögon och titta ut från aktörens sätt att se världen.



## 4.2 Stigma

Stigmateteorin har flera beröringspunkter och ingår allmänt sett inom den symboliska interaktionismen. Goffman (2001) beskriver att det som är normala egenskaper inom en kategori, eller med andra ord i en social miljö i ett samhälle, bestäms av invånarna i samhället. Det är på så vis som olika kategorier uppstår. Så länge en individ stämmer in i en kategori reflekterar man inte över kategorisering. Om någon utmärker sig som annorlunda, med egenskaper som inte stämmer in i en kategori kommer kategoriseringen av honom eller henne att ske, man fastslår personens sociala identitet. Social identitet består av personliga egenskaper som t.ex. ärlighet, moral, vilken typ av arbete en person har. Man delar upp den sociala identiteten i det första intrycket av en person, faktorer som kallas visuell skenbar identitet och den faktiska sociala identiteten som innebär om en person lever upp till kategorins förväntningar.

Författaren fortsätter och ger uttryck för att om en person som är annorlunda på ett negativt sätt t.ex. visar omoral framstår denna person som utomstående i en viss kategori. Detta beteende gör att han blir utstött, han s.a.s. stämplas, vilket också leder till ett stigma.

Goffman (2001) beskriver att en viktig poäng inom detta ämne är att det som är felaktigt beteende i en kategori, grupp och social miljö kan vara rätt i en annan. Egenskaperna är inte det centrala utan det är relationerna med andra ord beroende på vilken grupp av människor man befinner sig i.

Goffman (2001) lyfter att tre olika typer av stigma kan urskiljas:

1. kroppsliga missbildningar.
2. olika (fläckar) egenskaper på den personliga karaktären, som viljesvaghet, onaturliga böjelser, trosuppfattningar som avviker från normen inom ett samhälle, bristande hederlighet dessa bygger på människors förflutna genom uppvisandet av psykiska rubbningar, fängelsevistelser, underliga böjelser, alkoholism, narkomani, homosexualitet, arbetslöshet, självmordsförsök eller radikalt politiskt uppträdande.
3. de ”triviala” (stambetingade) stigma som ras, nation och religion.

## 4.3 Kommunikationsteori

*”Begreppet ”kommunikation” kommer av det latinska communicare, som betyder att göra något tillsammans, göra någon annan delaktig i något, ha en förbindelse med någon” (Eide & Eide, 2006 s.14)*

Eide och Eide (2006) beskriver att det är centralt att de som kommunicerar är öppna och mottagliga för varandra och att de personer som deltar samspelar med varandra krävs för en givande kommunikation. Det kan ibland hända att kommunikation är svår att förstå. Författarna använder följande figur för att illustrera kommunikation.

SÄNDARE(-----)MOTTAGARE

Eide och Eide (2006) förklarar att en person sänder ett budskap, detta budskap ska en mottagare sedan bearbeta och ge respons på. Detta krävs för att en dialog ska uppstå. Budskapet ska vara verbalt och icke verbalt. Om budskapet från sändaren kommer fram till mottagaren och budskapet tolkas som sändaren avsåg utan yttre störningar fortsätter dialogen växelvis. Problem kan uppstå om den verbala kommunikationen inte stämmer överens med den icke verbala. T.ex. säger att man är glad och samtidigt gråter.

Payne (2002) beskriver vidare att problem kan uppstå i kommunikationen när mottagaren skall tolka budskapet. Detta har att göra med perceptionsförmåga, denna påverkar hur vi tolkar de sinnesintryck vi får både verbala och icke verbala. Perception kan medföra hinder i kommunikationen. Människors tidigare erfarenheter, fysiska och psykiska hälsa, kunskap, omgivningen där samtalet äger rum och förväntningar på samtalet är faktorer som påverkar perceptionen.

Nilsson och Waldermarson (1994) skriver att livet utgörs av relationer till andra människor och det är kommunikationen som är grunden för dessa relationer. Den är därmed också en bas för identitet och möte med andra människor, en grundläggande förutsättning för grupper och deras funktionssätt och effektivitet.

Vidare tar de upp att kommunikation handlar om information, påverkan, tanke, känsla och ett sätt att få vår identitet bekräftad, med kommunikation visar vi hur vi upplever och reagerar på den person vi pratar med. Vi kan därmed också definiera kommunikation som en process där två eller flera personer skickar budskap till varandra och där de visar hur de påverkar varandra, uppfattar sig själva och situationen samt vilket innehåll de lägger i sina budskap.

Kommunikation är dessutom en process som äger rum i ett socialt system där deltagarna har förväntningar och attityder som de fått av andra människor och som påverkar de budskap som utväxlas. Samspelet består av olika faktorer: språk och tal, mimik och ögonkast, gester och kroppsrörelser, avstånd och lukter- det är det sammanlagda resultatet som är det viktiga. En förhållandevis liten del av den vardagliga kommunikationen går ut på att förmedla fakta. Det mesta handlar istället om att hitta och stärka vår identitet, visa hur vi vill att en annan person ska uppfatta oss själva eller hur relationen till den andre ska utformas och vilken typ av social situation vi befinner oss i (Nilsson & Waldermarson 1994).

#### ***4.4 Hälsans mysterium***

Aaron Antonovsky (1991) har sökt fånga de väsentliga villkoren för hälsa i begreppet KASAM. De tre centrala komponenterna i KASAM, känsla av sammanhang är begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Då en människa har låg KASAM har han eller hon låg grad av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Vid hög KASAM blir resultatet det motsatta.

Dessa tre komponenter beskriver Antonovsky (1991 s. 39-41) som följer:

- Begriplighet syftar på i vilken utsträckning man upplever inre och yttre stimuli, som förnuftsmässigt gripbara, som information som är ordnad, sammanhängande,

strukturerad och tydlig snarare än som brus-d.v.s. kaotisk, oordnad, slumpmässig, oväntad och oförklarlig. Detta har inte med stimulus önskvärdhet att göra, en människa som upplever begriplighet har även denna förmåga när det gäller negativa livsupplevelser. De med låg KASAM kan känna sig olycksförföljda medan de med hög KASAM upplever livets skeenden som erfarenheter som man kan handskas med.

- Hanterbarhet syftar till den grad till vilken man upplever att det står resurser till ens förfogande, med hjälp av vilka man kan möta de krav som ställs av de stimuli som man bombaderas av. Resurser som är under ens egen kontroll eller som kontrolleras av en omgivning som man kan räkna med och lita på. Har man en hög känsla av hanterbarhet kommer man inte känna sig som ett offer för omständigheterna eller tycka att livet behandlar en orättvist. Olyckliga saker händer, men när så sker kommer man kunna reda sig och inte sörja för alltid.
- Meningsfullhet syftar till vikten av att vara delaktig och i vilken utsträckning man känner att livet har en känslomässig innebörd, att åtminstone en del av de problem och krav som livet ställer en inför är värda att investera energi i, är värda engagemang och hängivelse, är utmaningar att ”välkomna” snarare än bördor som man hellre velat vara utan (Antonovsky 1991).

## 5. Metod

### 5.1 Metodval

Utifrån studiens syfte och frågeställningar har kvalitativ metod valts, då denna metod kännetecknas av närheten till den källa man hämtar sin information ifrån (Holme & Solvang 1991). Den kvalitativa datainsamlingen bestod av en deltagandeobservation och en intervjustudie (se bilaga 2). Gällande det totala datainsamlandet ingick också en enkät som jag ville ha skriftliga svar på från de fem boendeassistenterna angående bl.a. ålder, kön, yrke (bilaga 3). Här ingick också viss dokumentation som jag bad att få från ledningen på Lilla Bommen. Gällande annan dokumentation har jag också tagit del av en tillsynsrapport från 2008 och 2009 som Göteborgs stad centrum har utfört då de var ansvariga för tillsyn som utfördes för HVB-hem, detta ansvar har nu övergått till Socialstyrelsen. Sedan 2010 har Lilla Bommen återkallat tillståndet för att vara ett HVB-hem och drivs nu som ett stödboende.

### 5.2 Metoddiskussion

Kvalitativa studier präglas av flexibilitet och närhet till den källa man hämtar information ifrån. Kvantitativa metoders uppläggning och planering kännetecknas av struktur, selektivitet och avstånd i förhållande till informationskällan.

Kvalitativa data och metod har sin styrka i att de visar på totalsituationen. En sådan helhetsbild möjliggör en ökad förståelse för sociala processer och sammanhang. Detta ger också en bättre uppfattning av den enskildes livssituation med ett annat ord aktörsperspektivet. Metoden har primärt ett förstående syfte. Det centrala är att man på olika sätt samlar in information för att dels få en djupare förståelse för problemkomplexet man studerar, dels kan man beskriva helheten av det sammanhang det rymms i. (Holme & Solvang 1991)

Den kvalitativa metoden kändes utifrån dessa aspekter som det mest passande tillvägagångssättet för denna studie.

### 5.3 Urval

Urvalet i denna studie fokuserade på anställda och boende på Lilla Bommen. Gällande personalen riktades denna studie till boendeassistenterna som arbetade dag och kväll. För deltagandeobservationen blev spridningen relativt stor, urvalet blev här brett då jag kunde komma i kontakt med hela verksamheten i princip. Både gällande personal och boende. Vissa boende uppehöll sig mer frekvent i tv rummen, receptionen och matsalen, men spridningen blev ändå ganska stor. För intervjuerna skrev jag förslag på tider till boendeassistenterna som var den ena av målgrupperna gällande intervjuerna. Under februari och mars månad 2012 genomfördes fyra intervjuer.

Till de boende skrev jag ett anslag där jag tillfrågade de boende om de kunde tänka sig att bli intervjuade. Ingen skrev upp sig. En boende sa till mig ”det är säkert folk du kan intervju, men ingen sätter sitt namn på ett uppsatt anslag, då blir det humor i tv- rummet”. Det kändes ändå bra att ha skrivit anslaget för att visa att jag respekterade dem och kunde också upplysa

om min vilja att intervjua några av dem. Därefter bestämde jag mig för att fråga de boende spontant. Utan några problem fick jag möjlighet att intervjua sex boende, dessa intervjuer skedde i mars och april månad 2012. Urvalet blev här de som tackade ja till att bli intervjuade. Det krävdes inga stora ansträngningar för att få dessa intervjuer. De jag frågade sa ja, med undantag av några som avböjde. Antalet intervjuade i relation till alla som bor där blev ca 10 %. Dessa sex kunde på ett djupare plan berätta om sina uppfattningar om Lilla Bommen.

För genomförandet av boendeintervjuerna åkte jag till Lilla Bommen under en period på ca sex veckor. Vissa boende hade jag hört mig för vid tidigare besök om de kunde tänka sig att bli intervjuade. Då jag kom för att intervjua knackade jag på i deras rum eller hittade dem i tv-rum eller lunchrummet. Andra frågade jag spontant om jag kunde få intervjua dem. Några sa ja och att jag kommer ner till receptionen om en stund, men de dök inte upp. En boende började jag intervjua men han la sig på sin säng och halvsov, jag frågade, vill du att jag ska intervjua dig, han svarade nej, men fortsatte att halvsova varpå jag avslutade intervjun. Som fördjupande exempel stannade jag vid sex intervjuer, jag upplevde inte att det hade varit omöjligt att få fler men jag valde att stanna vid dem jag fått då jag ansåg att de sex intervjuerna jag fick gav intressanta svar på mina frågeställningar. De gav både djup och bredd, de delgav även sina livserfarenheter och livshistorier, vilket gav en bild av hur de upplevde sina liv i relation till det omgivande samhället. Jag valde att ha en intervjuguide till de boende som var ganska omfattande (se bilaga 2). Hade de som blev intervjuade inte orkat besvara den hade jag förbrett mig med en förkortad variant och hade detta blivit aktuellt hade jag intervjuat några fler boende. Alla sex besvarade den långa frågeguiden och jag ansåg att de jag intervjuat representerade ett genomsnitt av de boende vad det gällde problematik, åldern sträckte sig mellan 38-53 och även utifrån reflektioner de delgav angående olika aspekter på Lilla Bommen ur ett boendeperspektiv.

Under deltagandeobservationerna var det en större mängd röster från de boende som framkom, där vissa samtal blev kortare observationsintervjuer medan intervjuerna blev fördjupade exempel på hur BA och B upplevde Lilla Bommen.

## ***5.4 Avgränsningar***

Syftet och frågeställningarna är det som varit utgångspunkten för studien. Då deltagandeobservationen genomfördes försökte jag att ta in informationen ganska öppet. Under denna tid utvecklades tankar och intryck som gav upphov till frågor som jag ville ha mer information om, parallellt läste jag in mig i ämnet. Under denna process skapades intervjuguiderna till personal och boende. De är indelade i teman (se bilaga 2). Dessa teman bildade i sig avgränsningar inom undersökningsområdet. De resultat som kommit ur deltagandeobservation och intervjuer har tillslut bildat tre huvud teman för resultat och analys där vissa delar av det insamlade datamaterialet belyste de mest centrala faktorerna för att besvara syftet och frågeställningarna.

## ***5.5 Datainsamling***

### **5.5.1 Deltagande observation**

Deltagande observation var en av uppsatsens datainsamlingar. Delvis på grund av att denna typ av datainsamling gav en bra möjlighet att få inblick i verksamhetens vardag och för att få

en förståelse för hur de som arbetade och de som bodde på Lilla Bommen hade det i sitt arbete och under sin vistelse där. Svensson (2007 s.88) skriver med hänvisning till Garbett efter Ehn (1981:16) att det är mötet som utgör en *social situation* ”en i tid och rum avgränsad serie händelser som abstraheras från det pågående flödet av socialt liv”. Svensson (2007) fortsätter med hänvisning till Blumer (1976:73) att förklara att dessa sociala situationer är viktiga studieobjekt för den interaktionistiskt orienterade forskaren. En analys av människors gemensamma handlingar är viktig för förståelsen av samhället. Metodmässigt ska aktörens perspektiv sättas i fokus, alltså att sätta på sig aktörens glasögon och titta utifrån aktörens sätt att se på världen. Detta resonemang är viktigt då den symboliska interaktionismen var en central teori i denna studie.

Deltagande observation ger en möjlighet till förstahandserfarenheter som gör att man kommer människors verklighet närmare in på livet och får personlig kunskap om dem. Reflektion och självgranskan är viktiga sidor av fältarbetet där man kan använda intryck och känslor som en del av datamaterialet. Här kan man fånga in mindre uppenbara sidor av fältet. När man bedriver fältarbete tvingas man ständigt ställa nya frågor, frågor som kan besvaras i kommande pass på fältet eller frågor som kan vara passande att ställa i kommande personal och boendeintervjuer, då dessa delar också ingår i datainsamlingen. I en deltagandeobservation ges dessutom möjlighet att jämföra det som sägs med det som görs i en rad olika situationer. Denna metod kan också underlätta att få tillgång till information som deltagarna inte vill prata om i en intervju. Vissa respondenter kan vara motvilliga att tala om känsliga teman. Genom deltagande observation, kan deltagarna förses med frågor som är viktiga att ställa utifrån de observationer som har gjorts. Intervju blir en återspeglning av subjektiva upplevelser som den enskilde individen har av vad som har hänt och händer. När man observerar är man också selektiv, men man kan samtidigt reflektera över hur man själv valt och sorterat intrycken och använda dessa reflektioner i analysen av materialet. Observationer gör det därför i viss mån möjligt att röra sig utanför deltagarnas selektiva perspektiv (Fangen 2005).

I min observationsstudie har jag mellan november 2011 till och med februari 2012 vistats på Frälsningsarméns verksamhet Lilla Bommen i Göteborg 13 gånger à fyra och en halv timmar för att skapa mig en inblick i verksamhetens vardag och även lära känna såväl personal som boende. Före observationsstudien ordnades ett möte där jag fick träffa BA. Endast två närvarade. Skriftlig information om studien sattes upp på anslagstavla till såväl personal som boende. Under denna tid har jag funnits med bland personal och boende och försökt att både finnas där med närhet och distans. Gällande närhet var nyfikenhet och intresse av att skapa förutsättningar för att lära känna personal och boende av vikt. Gällande distans var ett helhetsperspektiv, där fokus på ett utifrånperspektiv, med en reflekterande och ifrågasättande ansats betydelsefull. Denna ansats gick ut på att inte se verksamhetens uppbyggnad som självklar, utan att man funderade på de glapp och sprickor som kan vara en del av en verksamhets uppbyggnad. Naturligtvis såg jag här även styrkor i verksamheten. Då man arbetar inom en verksamhet kan man ibland bli blind och se situationer som stängda och opåverkbara, när man kommer utifrån är det därför centralt att inte själv fastna i det vardagligt självklara, utan fånga in och ifrågasätta för att kunna luckra upp vardagsverkligheten med hjälp av ett ifrågasättande utifrånperspektiv. Deltagande observation var därför en viktig del i denna studie.

## 5.5.2 Intervjustudien

Personalgruppen bestod av sex boendeassistenter, därav slutade en personal i slutet av december. Fyra boendeassistenter har intervjuats, en av dessa fyra slutade i mitten av mars. Två nya boendeassistenter har under sommaren 2012 anställts. Under observationsstudien lades en grund som har gjort att jag blivit ett bekant ansikte i verksamheten. När det gällde att få tillgång till personer som bodde på Lilla Bommen är det min bestämda mening att denna var en viktig förutsättning för att få tillgång till att intervjua boende på Lilla Bommen.

Intervjuerna varade i snitt en timme. BA intervjuerna genomfördes i personallokalens mötes- och samtalsrum. Alla intervjuerna med B ägde rum i deras egna rum på LB de fick själva välja, en boendeintervju genomfördes i personalens mötes- och samtalsrum. Generellt upplevde jag intervjusituationerna som avslappnade.

Intervjustudien syftade till att belysa respondenternas subjektiva tankar och upplevelser. Att härigenom fördjupa resonemang kring verksamheten (Larsson 2005). Frågeguiden har tagits fram utifrån frågor som väckts under observationsstudien och genom fördjupning i relevant litteratur. Detta har utmynnat i de teman som tagits fram för att utveckla svar på uppsatsens syfte och frågeställningar. Ett induktivt tillvägagångssätt genomsyrade denna studie, där teorin växt fram utifrån det empiriska materialet (Trost 2002). En fördjupning genom litteratur och funderingar kring teoretiska perspektiv har parallellt utförts under både deltagarobservationen och intervjustudien. Dessa två typer av datainsamlingar kompletterade varandra då deltagarobservationen gav information om vad personal och boende gjorde och sa. Och intervjuerna gav information om vad personal och boende sa att de gjorde och gav en fördjupning i deras uppfattningar (Fangen 2005).

Intervjuerna genomfördes i februari och mars 2012. Som tidigare nämnts blir intervjun en återspeglning av subjektiva upplevelser som den enskilda har av vad som har hänt och händer. Belysande för denna intervju studien är som följande: Syftet med en kvalitativ forskningsintervju är att erhålla kvalitativa beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka deras mening. En semistrukturerad intervju omfattar en rad teman och förslag till relevanta frågor. Men på samma gång finns möjlighet att göra förändringar vad gäller frågornas form och ordningsföljd om så krävs för att följa upp svaren och berättelserna från den intervjuade (Kvale 1997).

Intervjuguiderna arbetades fram under observationsstudiens gång. De slutliga resultaten av personalfrågeguiden och boendeguiden prövades som så kallade pilotintervjuer vid första intervjutillfället. Dessa fungerade bra och kunde användas som fullvärdiga intervjuer. Vissa frågor låg nära varandra och kunde av den anledningen hoppas över om de redan var besvarade. Vid vissa av intervjutillfällena svarade respondenten på flera frågor samtidigt, vilket resulterade i att jag kunde hoppa över dem av den anledningen. En del frågor fungerade mer som diskussionskällor än som svar på syfte och frågeställningar, där intervjufrågornas teman spretade något. Dessa gav ändå intervjuerna en dynamik som gagnade studien. Att förändra frågeguiderna utifrån pilotintervjuerna kändes inte nödvändigt. Men att vara uppmärksam och finkänslig inför respondenten gjorde att intervjuguiderna gav underlag och fungerade i stort sett som Kvale beskriver ovan.

Intervjuerna blev både beskrivande, problematiserande och målande. Speciellt boendeintervjuerna blev både svar på deras åsikter och tankar om verksamheten men också livsberättelser vilket gav dem ytterligare en viktig dimension, som dock inte denna studie speciellt fokuserade på.

Nyckelpersoner ingick i studien som intervjuades över telefon. Dessa var Håkan Frenemark från Socialstyrelsen 10/6 2012, som jag diskuterade med angående vad ett stödboende för aktuell målgrupp skulle erbjuda. Eva Branting 11/6 2012 som arbetade på Upphandlingsbolaget som har hand om det Ramavtal som privata och frivilligorganisationer ingår avtal med för att få sälja sina tjänster till Socialtjänsten i Göteborgs kommun, som jag också diskuterade med angående vad ett stödboende för aktuell målgrupp skulle erbjuda. Och Per Holm 13/6 2012, utvecklingsansvarig inom Social Resursförvaltning i Göteborgs kommun, där jag fick information om Bostad som Grund.

### 5.5.3 Litteratursökning

Jag har sökt litteratur om hemlöshet, missbruk, symbolisk interaktionism och kommunikation, dessa referenser ledde fram till ett snöbollsurval som lett mig vidare vad det gäller referenser och ingångsvinklar. Symbolisk interaktionism och kommunikationsteori var intressanta aspekter gällande teori. Gällande tidigare forskning utgick jag från Pundare, jonkare och andra och även En påtvingad relation, då den förra relaterar till missbrukares syn på sin tillvaro och den senare relaterar till kontaktmannaskap. Sedan fortsatte sökandet genom Libris, Gunda, Proquest och Summon sök gällande tidigare relevant forskning nationellt och internationellt. Har även använt mig av tidigare utvärderingar som gjorts inom Frälsningsarmén, då dessa är relevanta att relatera till utifrån Frälsningsarméns uppdrag om en utvärdering i form av en Masteruppsats.

## 5.6 Bearbetning och analys

Bearbetningen av deltagarobservationerna påbörjades med att efter varje observation skrevs minnesanteckningar i så nära anslutning till observationen som möjligt. Jag åkte spårvagn från Lilla Bommen och hem, redan på spårvagnen började jag skriva ner de upplevelser jag haft under observationen och färdigställde dem hemma vid köksbordet, dessa skrevs sedan ut på datorn. Det samlade materialet blev 23 utskrivna sidor. Dessa fungerade i sin tur på så vis att när jag läste dem väcktes minnen ur dessa situationer som också var viktiga för analys och tolkningsarbetet.

Den första intervjun med personal skrevs anteckningar under intervjun, denna personal ville inte bli inspelad. Följande intervjuer spelades in på diktafon och transkiberades. Redan vid intervjuerna påbörjades analys och tolkning, då jag försökte ställa följdfrågor för att den intervjuades åsikter i så stor utsträckning som möjligt skulle säkerställas. Transkiberingen av intervjuerna gav nästa ingång i den tolkande processen där intervjusamtalen skrevs ut. Därefter läste jag igenom och bearbetade intervjuutskriften och observationsutskriften och sorterade innehållet i ett antal teman. Dessa teman slogs därefter ihop till tre övergripande teman av det empiriska materialet: Arbetssätt, kommunikation och möjligheter till förändring. Utifrån dessa lyftes olika teoretiska resonemang med vilka det empiriska materialet analyserades och belystes med tidigare forskning.



Då denna studie både är en Masteruppsats och en, i en rad utvärderingar av Frälsningsarméns stödboenden användes tidigare utvärderingar som en del av tidigare forskning. Då dessa utvärderingar syftar till att jämföras för att kunna nå konstruktiv utveckling inom verksamheterna.

Hur kan man känna lust och mening med forskning i detta fall på Lilla Bommen? Forskning av detta slag kan få nyfikenhet och kunskapsiver att hållas vid liv, att söka kunskap som kan leda till ökad förståelse. I forskningsarbete kan man samla in kunskap från många människors liv och livssammanhang, försöka se generella mönster genom att analysera likheter och skillnader i människors villkor, behov och handlingsmönster, söka förklaringar som ökar möjligheten att begripa sammanhang och se saker och ting på ett nytt sätt. Synliggörandet av en social verklighet som Lilla Bommens vardag, det arbete som där utförs och dess villkor är det viktigaste en forskare kan bidra med. Forskning kan bidra med att ge distans till en invand vardagsverklighet. Alla kan behöva se sin vardagsverklighet genom en utomståendes inblick, att se Lilla Bommens vardagliga verklighet på avstånd för att kunna se kritiskt på den. Exempelvis sådant som upplevs som vanligt, trivialt och oföränderligt. Härigenom kan man kanske ibland se att det som tas för givet är påverkbart och föränderligt ( Eliasson 1995).

## ***5.7 Forskningsetik***

Jag har informerat respondenterna om undersökningens generella syfte och hur undersökningen var upplagd i stort. De deltog frivilligt i intervjuer och samtliga har gett skriftligt samtycke (se bilaga 4) till att delta och hade möjlighet att dra sig ur när som helst. Problem kring samtycke kan uppstå när en överordnads samtycke till en undersökning kan innebära att det läggs ett mer eller mindre subtilt tryck på de anställda och boende att medverka (Kvale, 1997). I mitt fall är det Frälsningsarméns huvudkontor i Stockholm genom Johan Holmdahl som efterfrågade en masteruppsats/utvärdering genom att tillfråga om en student vid Göteborgs universitet ville genomföra detta, då de vill genomföra generella nationella riktlinjer för stödboenden och behandlingshem runt om i Sverige. Boendeassistenter har getts tillfälle att läsa studien och ge kommentarer. De boende har fått information om att jag skulle göra deltagandeobservation i verksamheten, de hade dock inte fått mandat att kunna avstyra det hela. De som arbetade på Lilla Bommen fick inte heller detta mandat. Vikten av ett öppet tillvägagångssätt och konfidentialitet blev stort när jag i detta fall skrev om en specifik verksamhet. Löpande under arbetets gång reflekterade jag över och såg till att privata data som identifierade undersökningspersonerna inte framkom, att skydda undersökningspersonernas privatliv genom att förändra namn och identifierande drag var ett viktigt inslag vid redovisning. Här ingick kravet på anonymitet och tystnadsplikt. I deltagandeobservation var delvis deltagarna inte i samtycke då observationerna flätades in i vardagens naturliga sammanhang, de etiska problem som här väcks, innebar att man ytterligare måste skärpa kravet på diskretion. Det som jag beskrev och analyserade kan bedömas ur olika synvinklar. Jag använde teoretiska perspektiv och kvalitativa metodologiska tillvägagångssätt för att ge synvinklar på verksamheten och med en utomståendes ögon ur ett personalperspektiv och brukarperspektiv belysa denna verksamhet. Forskningsetiskt kan denna Masteruppsats/utvärdering rättfärdigas genom att syftet blir att främja kollektivets intressen. En enskild individ kan då bli ett redskap för att få ökad förståelse, eftersom denna förståelse kommer att gagna kollektivet. Detta skulle här kunna översättas med att studien främjar verksamhetens kvalitet både för personal och boende på Lilla Bommen. Att den kan generera eftertanke och en ärlig vilja att arbeta med kvalitet både gällande boendesassistenters

kvalifikationer och de boendes möjligheter att få del av deras kvalifikationer gällande stöd och motivationsarbetet (Holme & Solvang 1991).

Arbetsgruppen på Lilla Bommen kunde avsäga sig att vara med på intervju, det samma gällde för de boende. Min deltagande observation har här varit till hjälp, då jag upplevde att personalen blev mer positiva till min undersökning då jag funnits med i vardagen under en tid. Min huvudsakliga roll som socialvetare var en nyfiken ansats på hur verksamheten fungerade från en utomståendes synvinkel, huvudspåret var att beskriva och analysera hur det sociala livet på Lilla Bommens verksamhet såg ut. Ren utvärdering har inslag av bedömning och värdering, detta kräver hållfasta avstånd mellan punkter, då jag inte har något hållfast att mäta efter blev en sådan utvärdering inte aktuell. Däremot kunde jag genom min uppsats utkristallisera en slutdiskussion som svarar på de frågor Frälsningsarmén har bett om att få svar på. Alltså vilka insatser och metoder, styrkor och svagheter jag funnit angående Lilla Bommens verksamhet, och rekommendationer till ev. förändringar. Härigenom kommer Frälsningsarmén kunna utläsa det som är intressant för dem att läsa och jag kommer kunna ge en rapport som också tillfredställer institutionens krav på vetenskaplighet och teoretisk anknytning.

## ***5.8 Studiens kvalitetsaspekter.***

Anledningen till att jag valt både deltagarobservationer och intervjuer var att dessa tillsammans gjorde att studien fick en bredare ansats vilket ökade reliabilitet (tillförlitlighet) och validitet (pålitlighet, giltighet).

Reliabilitet riktar sig till forskningsresultatens konsistens, innehåll. Giltiga argument kan vara om något är hållbart, välgrundat, försvarbart, vägande och övertygande. Även om det är önskvärt att öka intervjuresultatens reliabilitet för att motverka godtycklig subjektivitet, kan en för stark tonvikt på reliabiliteten motverka kreativitet och föränderlighet (Kvale 1997).

Då jag utfört deltagarobservationer, intervjuer och studerat relevant litteratur gällande teori och tidigare forskning blev det jag rapporterade inga tillfälligheter utan ingick i ett sammanhang.

Validitet betyder i ett brett perspektiv i vilken utsträckning en metod undersöker vad den är avsedd att undersöka (Kvale 1997). Dess pålitlighet. Teori som belyste och bekräftade de empiriska resultaten och att tidigare forskning och tidigare utvärderingar av Frälsningsarméns stödboende även bekräftade de resonemang jag förde gjorde att denna studie fick en större rimlighet och tyngd.

Generaliserbarhet är att kunna jämföra ett fall med ett annat, men i kvalitativ metod är inte huvudfokus att pröva om informationen har generell giltighet (Holme & Solvang, 1991). Då denna studie är en Masteruppsats men också ingår i en serie utvärderingar såg jag efter avslutad bearbetningen av resultat och analys att en del av det som framkommit i studien av Lilla Bommen också har varit centralt i tidigare utvärderingar. Vilket kunde belysa att det överensstämde och var delar som verksamheterna behöver utveckla centralt.

## 6. Resultat och analys

Kapitlet inleds med en presentation av BA och B. Därefter följer ett sammanfattat resultat av BA och Bs synpunkter på LBs verksamhet, målsättningar och uppfattningar om LB. Det följande är tematiserat resultat och analys av Arbetssätt, Kommunikation och Möjligheter till förändring och belyser såväl personalperspektiv som boendeperspektiv.

**Presentation av BA och B (se bilaga 5.)**

### **6.1 BA och Bs uppfattningar om Lilla bommens verksamhet**

BA menar att det är viktigt i verksamheten att se hela människan och att FA är ett komplement till vad samhället i övrigt har att erbjuda. BA poängterar att kriminalitet ofta följer med i samband med missbruk. Man strävar efter att de boende ska kunna flytta vidare till mer egna boendeformer. Även att få in den andliga aspekten är en tanke och målsättning. En annan målsättning är att människor ska kunna komma tillbaka till samhället.

B menar att det är ett boende där man kan knarka orört och att målsättningen är att man ska vara härifrån på tre månader, men boendetiden blir oftast längre. B menar att det handlar om pengar att ekonomiska krafter styr den verksamhet som bedrivs. B anser att man skulle vara mer noga med att det är tyst på natten. Generellt anser de att personalen är trevlig.

BA anser att det är positivt att det finns en djupare grund i att erbjuda den andliga biten tillsammans med omhändertagandet och stödet. Här tas de som faller tillbaka i missbruk omhand. Här kan finnas för unga, för psykiskt sjuka och för gamla, det är en nackdel. Bara att vi finns till gör att vi tillhandahåller en bättre livskvalité, en del skulle annars bo på gatan, här har de en fast punkt. Detta är också positivt för myndigheter att veta var dessa personer finns. För att arbeta med denna målgrupp krävs det att man är en trygg människa som kan skilja mellan arbete och privatliv, så att man inte bär med sig arbetet hela tiden då man hör och ser mycket elände. De tre måltiderna har förbättrat de boendes mående. Här framkommer också tankar på att dela upp boendet i olika avdelningar.

B uttrycker olika uppfattningar om LB. *"Det här boendet passar mig"* *"Det skulle inte behövas sådana här boenden i vårt samhälle"* *"kan inte vara nykter här det är som att vara ett barn i en godisaffär och tro att barnet inte ska äta godis"*. *"Personalen gör nog mer än vad vi ser"*. *"Man får tak över huvudet"*. *"Det finns de som inte går att ha i möblerade rum, de skulle placeras på boenden som kan ge mer omsorg"*. *"Personalen skulle söka upp oss mer"*.

### **6.2 Tematiserat resultat och analys**

#### **6.2.1 Arbetssätt**

##### **Kontaktmannaskap**

Kontaktmannaskapet tog inom institutionsvården på olika områden form på 1970-talet. Billquist och Skårner (2009) skriver att inom psykiatrin innebar denna reformering en

förändring i skötarrollen där man fick ett speciellt ansvar för ett fåtal patienter. Syftet var att vården skulle bli mer personlig och att relationen mellan skötare och klient skulle få en central betydelse.

Billquist och Skårner (2009) beskriver vidare med hänvisning till (Kriminalvårdsstyrelsen 2002) att kontaktmannaskapet infördes på 1980-talet inom kriminalvården, då man bl.a. strävade emot en utveckling av vårdrollen. Detta tydliggörs också genom Billquist och Skårner (2009) med hänvisning till förarbetena (SOU 1987:22), där det framhålls att den personliga relationen ska lyftas metodmässigt och att man inte enbart ska arbeta utifrån yttre kontroll, vilket bör integreras också inom tvångsvården av vuxna missbrukare.

Denna inriktning är samtida med den utveckling som LB har av hur deras verksamhet har utvecklats. 1982 gick LB från att vara ett sk. Natthärbärge, ungarshotell till att bli ett HVB-hem, under år 2000 infördes kontaktmannaskap. 2010 valde ledningen på LB att återkalla sitt HVB-tillstånd. Detta p.g.a. att benämningen HVB har stramats upp till att detta skulle innehålla ett strukturerat och målinriktat behandlingsarbete. LBs inriktning är ett psykosocialt stöd och motivationsarbete som inte innebär ett strukturerat behandlingsarbete i den bemärkelsen. Vid samtal med Håkan Friendemark 10/6 2012 från Socialstyrelsen poängterade han att detta återkallande inte ska påverka säkerhet och kvalitet. Han säger också att man ska arbeta med ett psykosocialt stöd och motivationsarbete där man ska stödja den enskilda individen för att ha/ta kontroll över sitt missbruk och jobba aktivt för att hålla missbruket under kontroll. Man ska motivera den enskilda individen för att komma vidare på olika sätt, t.ex. att vilja ta emot behandling och/eller ge individen stöd på olika sätt för att den boendes livskvalitet ska främjas så gott det går och för att exempelvis rikta sig mot att individen så småningom ska kunna klara ett lägenhetsboende.

Eva Branting från Upphandlingsbolaget i Göteborg är den som har hand om det ramavtal som privata företag och frivilligorganisationer måste ingå avtal med för att få sälja sina tjänster till socialtjänsten inom Göteborgs kommun. Det framkom vid samtal med henne den 11/6 2012 att det kvalitativa stöd och motivationsarbetet ska främjas då psykosocialt arbete är ett av de kriterier som ingår i ramavtalet för stödboenden. Branting säger att man ska ha en aktivitetspedagog, socialpedagog, socionom eller med motsvarande kompetens som arbetar med att utforma det psykosociala stöd och motivationsarbetet och att det ska avsättas tid för kontaktpersonerna för att dessa ska kunna bedriva detta arbete.

Personalstyrkan har sedan 2005 minskat med två heltidstjänster (Verksamhetsberättelse 2005, Verksamhetsberättelse 2012). Detta p.g.a. att för ca 5 år sen fick LB dålig beläggning och därav försämrade ekonomi vilket ledde till personalreduceringar. Man har genomfört personalminskningar och personalförskjutningar. Anställningar som har reducerats är lokalvårdare och administrativ personal. Dessa göromål har lagts på BA, dessutom har man tillsatt en till personal i köket då man sedan 2007 bedriver storkök. Innan 2007 serverades endast frukost. Idag serveras frukost, lunch och middag

På LB arbetar 10 BA, 4 av dessa arbetar natt och har därmed inte kontaktmannaskap. De 6 som arbetar schemalagt dag och kvällspass är de som står för kontaktmannaskapet på LB.

Från Frälsningsarméns Mål och Strategidokument för socialsektionen som gällt sedan 2006 står att läsa gällande aktivt stödboende respektive stödboende.

### **Beskrivning av verksamheter för aktivt stödboende:**

-Obligatorisk närvaro i någon strukturerad aktivitet mot tydliga mål i den dagliga livsföringen t.ex arbete, studier, idrott/friskvård, fritidsaktiviteter eller motivation till behandling.

-Fysisk, själslig, andlig och social omsorg.

-En aktiv stödperson som aktiverar klienten.

-Tioströgsgrupp en gång/vecka, dagliga morgonsamlingar, mötesverksamhet.

-drogfrihet.

### **Beskrivning av verksamhet för stödboende:**

-Boende

-Erbjudande om olika aktiviteter. Se aktivt stödboende.

-Fysisk, själslig, andlig och social omsorg.

-Stödperson som finns tillgänglig.

-Inom institutionen är all användning av droger och alkohol förbjuden.

Detta kan ge en bild av den nivå FA utger att stödboendet kan erbjuda och då även var kontaktmannaskapets nivå ska läggas.

Vidare skriver FA i sin broschyr om vad LB erbjuder. ”Vi tillämpar sekretess och kontaktmannaskap, det innebär att varje boende tilldelas en kontaktperson till hjälp och stöd under sitt boende hos oss. Motivation och uppmuntran till kontakt med myndigheter och familj ingår bl.a. i detta arbetet”.

I en tillsynsrapport som utförts av Göteborgs stad centrum år 2009 och som kontinuerligt gjorts för att bibehålla HVB- tillstånd står att kontaktmannaskapet förbättras kontinuerligt genom att personalen erhåller utbildning och viss handledning för att utvecklas och bli bättre på att bedriva stöd och motivationsarbete. En heltidsanställd personal är kontaktsman för 6-7 inskrivna. I början av placeringen arbetar man först och främst med den boendes akuta behov som läkare, stödsamtal m.m. Därefter motivation samt kontakt med myndigheter och familj. Man anser att det är viktigt att den boende får tid på sig att efter sin egen förmåga komma fram till en punkt där han själv kan och vill försöka komma tillbaka till samhället. Man försöker göra upp en handlingsplan tillsammans med socialsekreteraren för alla boende och följa upp denna en gång/mån. Alla som bor på LB vill dock inte alltid göra upp en handlingsplan, utan är nöjda med sin tillvaro. Sedan man år 2000 införde kontaktmannaskap har man dock märkt att det är fler än man trott som är motiverade till att förändra sina liv. Personalen menar att det är svårt att planera in samtal med denna målgrupp och det gäller att fånga dem i flykten och kunna erbjuda spontana samtal. Personalen tycker

själva att de är bra på att ta emot människor där de befinner sig och hantera deras svängningar på ett bra sätt. Man erbjuder en ”låg tröskel in och en hög tröskel ut”.

### **Möjligheter för kontaktmannaskap**

I den nuvarande arbetsorganisationen står inte det sociala omsorgsarbetet eller med annan benämning stöd och motivationsarbetet i linje med vad dokumentationen utlovar. Jag uppfattar att dokumentationen utlovar mer gällande den stödjande delen av kontaktmannaskapet än vad jag ser att det finns möjlighet att utföra i praktiken. Därför blir BA begränsade i att kunna utveckla kontaktmannaskapet i praktiken. Detta resonemang utvecklas i olika sammanhang under resultat och analys för att tydliggöra faktorer som synliggör dessa begränsningar.

Från att för 7 år sen ha varit kontaktperson till 5 boende per person har detta utökats till att man idag har 10 boende man är kontaktperson till. Ungefär vid samma tidpunkt byggdes ett storkök på LB, från att ha serverat enbart frukost började man servera frukost, lunch och middag till de boende. Därför har man här utökat arbetsstyrkan med en kock.

I det sammanhanget breddade man även målgruppen och tog in personer från 21 år istället för minimum 25 år och har även sänkt ribban när det gäller att ta in människor med dubbeldiagnos eller s.k samsjuklighet. Flera av BA anser att åldersgruppen borde vara 30 år då denna miljö är destruktiv p.g.a. att det flurerar droger här. Nu handlar det mer om ”rummens hygien” och uthyrning av rummen än de boendes ”mentala hygien”(BA2). Liknande uttalanden görs av samtliga BA under både deltagarobservationer och intervjuerna med BA.

Både BA och B är överens om att det är en ekonomisk fråga gällande personaltätet.

Jag och en boende talar om hur BAs arbete ser ut här, att de faktiskt är få om man räknar med att det finns 63 rum, och att en av de tjänstgörande sitter fast i receptionen (obs.2). Jag tar upp frågan om personaltätet nu kontra förut, BA3 säger att ”*visst känns det att man sitter fast i receptionen och t.ex. blir avbruten av telefon eller annat när man pratar med någon*” (obs.6).

I ett samtal med en BA3 kom vi att tala om utflykter, aktiviteter och hur dessa baseras på att viss personal ställer upp på fritiden, på ideell basis för att dessa aktiviteter ska kunna utföras. Detta framgår inte av verksamhetsberättelsen för LB, där de framhåller att aktiviteter och utflykter ingår i LBs verksamhet. Min tolkning är att denna typ av verksamhet inom verksamheten inte prioriteras av ledningen. Inte heller ett aktivt deltagande bland de boende, då de som arbetar i stor utsträckning är positionerade i receptionen och även ska göra olika praktiska göromål som tar upp mycket tid.

Gällande aktiviteter tas detta även upp i Holmdahls utvärderingar Holmdahl (2010,<sup>1,2,3</sup>) av stödboenden i FAs regi. Att dessa ska ske mer kontinuerligt och att den ekonomiska bufferten bör vara säkrad för detta ändamål.

BA framhåller att ”*vi är utbildade mentalskötare, då efterfrågar vi att arbeta med det mentala, här arbetar vi mer som städerskor*”. BA anser att det kan ingå lite städning på arbetsschemat. Men som det ser ut nu är det mycket städning och rummens hygien tar mer

plats än den mentala hygien för de boende. T.ex. att gå en promenad eller att samtala gör att BA kan hålla sig uppdaterade om hur de boende mår själva och i sina relationer, får mindre utrymme. Hon påpekar att *"de boende känner sig ensamma och att det är viktigt för de boende att få prata lite mer om sina problem med någon de har förtroende för"*(BA2).

Även detta resonemang tas upp i tidigare utvärderingar av FAs stödboenden där Holmdahl (2010) påpekar att man bör se över arbetsorganiseringen då städning inkräktar på det kvalitativa arbetet med de boende.

### **Inställningar till kontaktmannaskapet**

Samtliga BA uttrycker att kontaktmannaskapet är viktigt. En av BA uttrycker att *"Kontaktmannaskapet är viktigt för det gör att de boende blir sedda, det finns alltid någon som ser dem i boendet. Om vi inte har kontaktmannaskap skulle vissa hamna i skymundan och försvinna i mängden och man skulle inte veta hur de mår. Nu blir alla sedda och vi ser till att vi har kontakt med våra egna killar hela tiden, så det är bra för dem. För att de boende ska uppnå en bättre livskvalitet, då har vi kontaktmannaskapet och det är ju till för att stötta på olika sätt och träna dem i det här att sköta sitt liv, sköta sitt rum och sköta sin hygien och kunna fungera som individer i samhället på olika sätt. Sen erbjuder vi god mat här som gör att de mår bättre och att vi finns till hands. Vi försöker behandla dem med respekt och lyssna på dem o.s.v. så att de känner ett förtroende. Så att de ska må så bra det går i ett sånt här boende"*(BA4).

De boende uttalar sig ganska neutralt om BA och sina KP. Min upplevelse från observationsstudien är att en del har ganska ytliga relationer, men att andra söker sig ganska mycket till BA. En uttrycker att han inte gillar sin KP (B6). En annan uttrycker sig positivt om sin KP (B3). Den generella uppfattningen jag har fått från deltagarobservationerna och intervjuerna är att B inte har så nära relationer med sina KP. B3 säger att *"Man vänder sig inte till personalen, och det tror jag inte att det är någon som gör. Det är ett boende, jag tror inte vi, eller jag som bor här tänker så mycket på dem som jobbar här. Jag försöker mer reda mig själv och bara så här är det och de och de reglerna är det, så jag försöker inte kliva in och ändra på något"*. Han uttrycker också att *"BA gör nog mer än vad vi ser"*. B4 Beskriver vad han tycker om BA *"De är bra och de är lugna, de har lätt för att prata med folk, så det är inga problem, det är hur man själv är mot dem va, eller hur. Men om jag säger så här, skulle jag jobba här, för de har ett jädra tålamod, får jag ju säga, jag fattar inte hur de orkar, vet du, jag hade inte orkat arbeta här som de och vara glad varenda dag så där. De är lätta att få tag på, det sitter alltid någon i receptionen"*. Samtliga boende uttrycker att ber man KP eller BA om praktisk hjälp så får man det.

En fråga jag ställer mig är om kan man motivera till motivation, kan man närma sig människor utan att för den skull tränga sig på. Enträget men med en målsättning som går ut på att tränga igenom, som en BA uttrycker, *"då det är många som vill men inte har kraften att ta sig ur missbruket, de sitter fast"*(BA2). Min uppfattning och även så som ramavtalet från GBG kommun och socialstyrelsen uttrycker sig är att det är av stor vikt att kunna erbjuda sitt stöd och vara öppen för att möta individen i den situation de befinner sig och att detta måste och bör vara tidskrävande.

Att stöd och motivationsarbetet ska prioriteras bekräftas i tidigare utvärderingar av FAs stödboenden. Holmdahl skriver att man bör arbeta för att bl.a. detta får utrymme för att kunna minska risken för att de boende ska underhålla ett missbruk och en destruktiv livsföring.

Svensson, Johansson och Laanemets (2008), diskuterar hur det kan verka ologiskt från klientens perspektiv att socialtjänsten begär nykterhet för att han eller hon ska få komma på behandlingshem. Personen med missbruk kan då säga att ”det är ju för att jag inte kan hålla mig nykter som jag behöver hjälp”. Från socialtjänstens sida finns logiken att dessa som kan hålla sig nyktra är de mest motiverade och därför vill de prioritera dem. Från ena hållet blir resonemanget logiskt, men från det andra hållet blir det inte det. Socialsekreterare blir tvungna att kompromissa och försöka lösa olika svåra situationer utifrån vad som är möjligt i relation till socialtjänstens ramar. Denna typ av klienter kan vara boende på LB, de vill bli nyktra, men klarar inte riktigt av det.

I dagens samhälle diskuterar Olsson i Blomqvist et al.(2011) att det råder marknadsekonomi skattesänkningar och ett dåligt fungerande välfärdssystem (se även tidigare forskning där Swärd (2008) lyfter forskning gjord av Anne Shay och Peter Rossi (1992)). Vilket bidrar till att socialtjänsten är mer selektiv till vilka som ska få vård. Några decennier tillbaka var man mer generös gällande att ge vård till behövande. Olsson resonerar vidare kring begreppet två tredjedelssamhället som i dag mer eller mindre praktiseras p.g.a. det rådande politiska samhället vi lever i snarare än det folkhem med tillhörande offentliga sektor som byggdes upp efter andra världskriget.

En boende uttrycker att *”BA försöker stötta oss, men huset är alltid huset och det finns ju det mesta man behöver om det är så att man vill ta droger och så har det alltid varit och så kommer det alltid vara så länge det här stället finns”*(B5).

Med ovanstående citat menar han enligt min tolkning att det florerar droger i huset och därför är det inte lätt att förändra de boendes situation i och med att droger är lättillgängliga där. BAs arbete är ändå att försöka stödja B till att hitta vägar att orka genomdriva och arbeta för att deras B ska få kraft att orka genomföra sina önskingar om eventuell drogfrihet eller vad det kan gälla för att uppnå en konstruktiv förändring, som de själva inte har kraft till.

LB är en verksamhet som just vänder sig till denna grupp, alltså de med aktivt missbruk. Det är många här som inte specifikt uttrycker att de vill bli nyktra, men de flesta uttrycker att de vill ha en egen lägenhet.

Från samhällets sida går nykterhet och lägenhet hand i hand för denna grupp då de står under samhällets tillsyn p.g.a. tidigare livsföring med tillhörande trappstegssystem, där gången är lågtröskelboende, nyktert boende, referenslägenhet, kommunalkontrakt. Housing first eller Bostad som grund är ett relativt nytt sätt att arbeta som kan ge vissa i denna belägenhet en ny möjlighet. Enligt samtal med Per Holm 13/6 2012, utvecklingsansvarig inom Social Resursförvaltning Göteborgs kommun säger han att arbetssättet går ut på att en person får lägenhet ”först”, de behöver inte vara helt drogfria för att flytta in i en lägenhet, det de måste ha är en kontaktperson som de ska träffa en gång i veckan för att stödja och motivera dem till att klara av lägenhetsboendet. Hyran ska de betala in själva och de ska lyda under samma regler som alla andra hyresgäster i samhället.



Kontaktmannaskapet har tydliga målsättningar för BA på LB där de uttrycker vikten av att det skapar trygghet, att boende blir sedda, att uppmuntra, tala positivt, komma med idéer och förslag, hjälpa till att ta kontakt t.ex. med socialtjänsten, följa med på studiebesök o.s.v. BA arbetar inte utifrån några specifika metoder, ändå uppfattar jag att de olika faktorer som BA benämner som viktiga aspekter i förhållningssättet och kommunikationen med B ger goda förutsättningar för stödarbetet. I tillsynsrapporten från 2009 står det att det åligger varje kontaktperson att vara behjälpliga med vardagliga aktiviteter och att man spontant behöver kunna finnas till hands gällande samtal. Angående tidsutrymmet för BA på LB, så har detta de senaste fem åren minskat. Det man fått mer av som kontaktperson är dagliga rutiner och praktiskt arbete.

Rådande samhällsvindar enligt tidigare forskning diskuterar Olsson i Blomqvist (2011) att med tillhörande nedrustning av den offentliga sektorn kan ligga i linje med ökad arbetsbörda ifall ekonomin ska bantas ner. Dock ligger det inte i linje med Hansen- Löfstrand och Nordfeldt (2007) där Hansen-Löfstrand talar om det växande antalet placeringar utanför Altbo och att upphandlingen av boenden från frivilligorganisationer och andra privata alternativ var en viktig anledning till att en handlingsplan för höjd kvalitet i hemlöshetsarbetet utfärdades och antogs 2002.

Kommunikativt angående hur BA talar om kontaktmannaskapet i förhållande till hur B talar om detsamma ser jag att BA upplever kontaktmannaskapet som viktigt medan B inte ger mig svar på frågor om kontaktpersonen som visar att de anser att KP är så viktig för dem i deras boende på LB.

Under mina deltagarobservationer ser jag att BA och övrig personal visar respekt och ger de boende ett naturligt och trivsamt förhållningssätt när de bemöter de boende. De talar också om de boende med omsorg och förståelse. De arbetar inte i sitt kontaktmannaskap med att avsätta bestämda tider för samtal och de samtal som sker i receptionen blir inte så fördjupade. Kanske kan man se en parallell mellan att de praktiska och rutinmässiga arbetsuppgifterna tar stor plats i arbetet och att de boende inte verkar uppfatta KP som en central och förtrogen person för dem. Jag har vid ett flertal tillfällen fått kommentarer från ledningen på LB och från KP att vi arbetar inte med behandling utan vi är boendeassistenter.

De boende känner en trygghet gällande att få tak över huvudet och mat för dagen. Detta beskriver även (Blid & Gerner 2001, Blid 2002, se även Blid och Gerner 2006). Holmdahl 2010 lyfter fram detta och även internationellt framkommer liknande resultat (se Elias & Inui 1993). Dessa undersökningar bekräftar denna trygghet. Denna relaterades till personalens bemötande. Detta är på en basal nivå helt i linje med BAs bemötande till de boende på LB. Men för att tydliggöra kontaktmannarelationen bekräftar även Holmdahl (2010,<sup>1, 2, 3</sup>) i sina utvärderingar att det kvalitativa arbetet med de boende bör prioriteras mer genom utbildning i samtalsmetoder och tidsprioritering från ledningen.

Nilsson och Waldemarsson (1994) beskriver att all kommunikation utspelar sig i en fysisk, psykologisk, social och kulturell kontext. Den fysiska handlar om plats, tid och yttre händelser. Det psykologiska sammanhanget innefattas av tankar, känslor, erfarenheter, stress och försvarsattityder. Den sociala kontexten handlar om identitet, relationer, makt och roller, den kulturella om gemensamma värderingar, attityder världsbild och språk. Kommunikationen består också av hinder som kan kallas störningskällor sk. Brus. Författarna

hänvisar här till Fiske (1984) som resonerar kring detta sk. brus som allt det som inte avsiktligt var sändarens mening med budskapet. Nilsson och Waldemarsson (1994) fortsätter och uttrycker att fysiskt brus kan vara trafik och andra störningar från ljud på gatan eller att sändaren eller/och mottagaren är berusade. Mångtydighet, vaghet eller att människor inte talar samma språk kallas semantiskt brus. Det psykologiska bruset kan ha sin grund i bl.a. psykologiska försvar som t.ex. fördomar och misstankar hos både sändare och mottagare. Dessa olika störningar kan bli mindre genom exempelvis träning i kommunikation och kunskap om denna.

Då BA tycks ha en väl förankrad förståelse vilket framgår både under observationerna och intervjuerna för kontexten eller sammanhanget och dess olika infallsvinklar bidrar det till att BA oftast inte feltolkar de boendes beteende utan har förståelse för målgruppens sätt att kommunicera. Detta reducerar risken att bli manipulerad av B. Att BA har goda förutsättningar att agera konstruktivt i situationer då de boende mår psykiskt dåligt och eller är påverkade och agerar irrationellt p.g.a detta. Det som författarna ovan beskriver som brus t.ex att B är berusad, mångtydig eller misstänksam kan genom BAs väl förankrade förståelse för målgruppen reduceras då BA har god kunskap och träning i att kommunicera med detta klientel.

Både kompetens gällande yrkeskunskap, yrkesmässiga erfarenheter och utbildning finns hos BA. Tre av BA har tidigare erfarenhet av psykiatri och är i grunden utbildade mentalskötare. Två av dessa har arbetat på LB i ca 7 år och den tredje har arbetat på LB i 11 år. De två andra BA har ingen tidigare erfarenhet av yrket, men har bägge arbetat på LB sen 90-talet och har fått relevant utbildning från FA. Samtliga BA har lång erfarenhet av att arbeta med målgruppen. BA har en god kunskapsbas och är trygga i sin yrkesroll.

Jag vill här återknyta till handlingsutrymmet. Svensson et al. (2008) skriver att handlingsutrymmet blir till genom interaktion mellan organisation och profession, alltså yrkesverksamma. Organisationens ramar är gränssättande, men de yrkesverksamma har också möjlighet att påverka. De hänvisar till Dworkin (1963) som uttrycker att det är viktigt att de yrkesverksamma är starka utifrån sin position då kan även de påverka de organisatoriska ramarna. Svensson et al. (2008) fortsätter resonemanget med att hänvisa till Evans Och Harris (2004) som menar att handlingsutrymme är möjligheter att agera mellan regler. Svensson et al. (2008) menar att eftersom det formas i interaktion mellan organisation och yrkesverksamma visar det sig i olika sammanhang. Socialarbetarens person, värderingar och intressen blir olika infallsvinklar av hur handlingsutrymmet används.

Handlingsutrymme och tidsutrymme diskuterar Holmdahl (2010,<sup>1, 2, 3</sup>). Där han utifrån de utvärderingar han gjort menar att ledningen ska prioritera dessa faktorer för att lägga större vikt vid det kvalitativa arbetet med de boende.

### **Kontaktmannaskapet i praktiken**

Relationer är en viktig aspekt när vi talar om kontaktmannaskap. Enligt Svensson et al. (2008) är det centrala för relationer hur man förhåller sig till varandra. De lyfter sammanhangsmarkering och hänvisar till Bill Pettitt och Hardy Olsson (1992) som beskriver detta som ramarna för mötet mellan socialsekreterare och klient, vilket tydliggör relationens och interaktionens förutsättningar. Detta är ett sätt att initiera en kontakt och är lämplig i olika

sammanhang när en person som ska få någon typ av hjälp och en hjälpare möts. Där frågor som dessa kan förekomma vem är du, vem är jag, vad är syftet med våran kontakt, vad vill du att jag ska göra för dig, vad jag har möjlighet att göra för dig. Svensson et al. (2008) hänvisar även till Tell Hill (2005) som beskriver relationen i samband med vistelser på behandlingshem som de sammanlagda ömsesidiga premisserna för både uttalade och outtalade, medvetna och omedvetna mål med behandlingen. Eller som i det här fallet under den period man bor på LB. På behandlingshem uppstår olika allianser, man har flera parallella relationer både med personal och andra som får behandling dessa olika relationer påverkar det man vill åstadkomma, alltså menar man här att det är viktigt att tänka på detta som en del i behandlingsprocessen. Så även på LB utifrån deras verksamhets förutsättningar och målsättningar i form av ett stödboende.

Hjälpen som KP ger är i första hand praktiska bitar, basbehovet och ett allmänt trevligt socialt bemötande och samspel. Men i nuvarande arbetssituation är möjligheterna att planera in samtal, eller exklusiv tid begränsad. Denna tid skulle kunna tydliggöra och fördjupa de relationer som redan finns. Att BA är engagerade i en önskan om att de personer som bor på LB ska kunna återknyta till samhället och påvisa att nu har jag exklusiv tid att lyssna på dig och på hur din situation ser ut.

Kontaktmannaskapet kan här diskuteras i relation till kontaktmannaskapet inom LVM-vården (Billquist & Skårner 2009) sammanfattningsvis visar deras resultat på att det råder ett komplext förhållande mellan tvång och relationsskapande. På LB är placeringarna frivilliga men det är ändå en institution där de boende får följa de regler som finns. Bl.a. ingår här att man får tilldelat sig en kontaktperson. Vilken nivå kontaktpersonens interaktion ska vara med de boende styrs därför inte enbart av dennes egen vilja, utan också av institutionens organisatoriska upplägg. Då stöd och motivationsarbete ska ingå är det institutionens ansvar att tillgodose de boende denna insats.

Här kan jag se bl.a. två aspekter. Den ena är svårigheten att planera med detta klientel. Den andra är att verksamheten som den är uppbyggd idag är full med dagliga rutiner och praktiskt arbete vilket gör att man tidsmässigt under nuvarande arbetssituation kan få svårt att få in kontinuerliga samtalstider eller tider där KP och B kan förfoga över valfria aktiviteter. Dessa tider anser jag skulle kunna möjliggöra att relationen till BA skulle bli mer framträdande och tydlig för B. Och en möjlighet för LB och BA att i större utsträckning kunna genomföra det som man i FAs mål och strategidokument kallar erbjudande om olika aktiviteter och själslig, andlig och social omsorg.

Gällande sammanhangsmarkering beskriver BA 1 på följande vis. *”När de boende flyttar in presenterar BA sig och meddelar att de är kontaktpersonen och att de kan vara behjälpliga. Ibland kan den inflyttade säga att jag behöver ingen KP och det är helt ok, jag bara säger att jag finns här för din skull, är det något som du vill så är det bara att kontakta mig. Och sen kan det gå ett par veckor och sen kan de helt plötsligt komma och säga, var det du som var min KP, jag skulle behöva hjälp med det och det....så jag springer inte och jagar de här gubbarna, men jag kollar alltid att de mår bra och att det är ok i rummet. Poängen är att de ska inte känna att KP tränger sig på, det blir bättre när de kommer själva”*. Ytterligare en BA ger samma bild av hur man tar emot när boende skrivs in.

Enligt denna beskrivning är det ändå många B som efter ett litet tag söker kontakt med KP, det är här av intresse hur man på LB ser på sin roll som KP. Bemötandet är enligt samtliga BA en viktig faktor för kontaktmannskapet och fixarrollen är ett annat uttryck för många av de vardagliga uppgifterna som faller på KP, vad är det som säger att inte dessa relationer kan leda till förändring. Det är min uppfattning att många B håller sig kvar i receptionen för att språka med BA, det är snarare alla uppgifter som BA har i receptionen som gör att B kan känna att han är i vägen då BA har många sysslor att ta tag i. BA kan inte interagera med de boende på boende våningarna i så stor utsträckning. Jag upplever att BA skulle kunna använda sin kompetens mer om de fick mer tillfälle att fokusera på att interagera med de boende.

Sammanfattningsvis gällande stöd och motivationsarbetet, det arbete som går utanför de basala behoven, de som är till för ett konstruktivt förändringsarbete. Där ser jag att man skulle önska mer i relation till vad som erbjuds idag. Mer tidsutrymme för att BA ska kunna uppfylla kraven som finns från ramavtalet i GBG och socialstyrelsen på att ett psykosocialt stöd och motivationsarbete ska finnas med i verksamheten. Detta lyfts även fram i Holmdahls tidigare utvärderingar av FAs stödboenden.

### **Lokalernas disposition**

Två våningsplan finns för de boende, på första våningen ligger personalutrymmen, reception och matsal. På andra och tredje våning finns de boendes rum, där finns också ett tv-rum och allrum på vardera våning plus två toalett och duschutrymmen på vardera våning och ett pentry som enbart tillhandahåller en diskho med tillhörande vattenkran. På det andra våningsplanet finns en tvättstuga och på plan tre finns ett utrymme där insamlade kläder förvaras som de boende kan få del av vid behov, där finns dessutom ett utrymme där personalen har ytterligare en personallokal. I tredje våningens tv-rum får man röka, på andra våningens tv-rum bedriver man andakten och innanför detta rum finns biblioteket. LB har också ett källarutrymme där de magasinerar boendes tillhörigheter i 3 mån ev. längre tid om någon hamnar i fängelse eller kommer till behandlingshem (obs1).

Under deltagarobservationerna ser jag att de boende blir hjälpta med diverse saker i receptionen t.ex. att faxa till socialtjänsten och andra myndigheter, ringa telefonsamtal, bli påmind om tider de ska passa, lämna in rumskort när de går ut och få igen rumskortet när de kommer tillbaka in, att sätta upp tvätttider o.s.v. En BA säger att *"ibland blir det att man har så många bollar i luften i receptionen att man blir trött i huvudet"* (obs.3).

Under de deltagarobservationer jag har gjort har inte personalen vid några tillfällen suttit ner i tv-rummen och samtalat avslappnat med de boende. Detta behöver inte betyda att de aldrig gör det, men det speglar nog att verksamheten inte prioriterar detta. Samtal och diskussioner har i stor utsträckning ägt rum i receptionen. De boende blir ofta lämnade i fred på våningarna. Detta kanske passar boendenivån och känslan från de boende att de på så sätt kan känna en självständighet och frihet i sitt boende, dock kan denna frihet utgöra en risk för att stöd och kontroll arbetet reduceras. Jag upplever att BA och även övrig personal har mycket kunskap och är trygga i sin yrkesroll, dock anser jag att det verkar som att deras kompetens inte utnyttjas till fullo då arbetets praktiska inslag och rutiner tar stor plats under arbetstiden.

Min upplevelse var först då jag vistades på LB att kontakten i receptionen skulle bli präglad av en vi och dom känsla, men efter att ha tillbringat tid på LB upplever jag positioneringen neutraliserad och det känns normalt att personalen sitter i receptionen och konverserar med boenden. Denna neutraliserade och normaliserade känsla kan bero på flera olika anledningar bl.a. att jag efter att ha tillbringat tid på LB har vant mig vid de rådande förhållandena där. En annan kan vara som Billquist (1999) skriver om där man beträder en miljö som ger uttryck av både avvisande och välkomnande. Personalen har tillgång till låsta rum som den fysiska miljön präglas av, vilket kan vara nödvändigt ur säkerhetssynpunkt men är en viktig faktor att reflektera över. Som en maktutjämnande faktor upplever Billquist (2009) att personalen har ett vänligt bemötande. Detta gör att miljön utstrålar kontroll och avståndstagande medan det mänskliga bemötandet blir välkomnande.

Denna beskrivning stämmer väl överens med vad jag upplever då jag observerar det pågående arbetet i receptionen på LB. Den fysiska miljön har en tydlig uppdelning i "vi" alltså personalen och "dom" de boende, där de boende är underdåniga och personalen de som styr och har makten. Men där attityder och bemötande har en vänlig, respektfull och maktutjämnad ton. Varken personalen eller de boende verkar besvärade av det fysiskt avdelade "rummet".

En BA säger dock att *"jo men samtidigt känner man ju många gånger att man hellre skulle vilja gå in och sätta sig i samtalsrummet, men tillfälle ges inte alltid..."* Hon menar att i receptionen sker hela tiden avbrott och vissa saker man behöver säga kan vara mer respektfullt att säga ostört. Då de är två i receptionen går hon ofta in i samtalsrummet och förmedlar sig med boende, men på dagtid kan det vara svårt, hon uttrycker att *"för på dagtid är det ju hela tiden någonting i stort sett"* (BA1).

Två gånger gör jag deltagarobservationer kvällstid, första gången serveras skinkmacka och juice, den andra gången serveras smågodis och läsk. Ibland får LB gåvor från restauranger, t.ex sådant som blivit över och ibland köper FA in lite extra till helgen för de boende. Bägge gångerna jag observerar kväll var fredagskvällar. Bägge gångerna serverades tilltugget i receptionen. Jag går till andra våningens tv-rum, flera boende sitter där. Jag säger att man kunde serverat dricka och godis i tv-rummen och att personalen satt ner där med dem. En kille menar att han hade inte velat ha personal uppe i tv-rummen, han jämför personalen med plitar i fängelsen, han menar att det hade försämrats mer än förbättrats....(obs.11)

Billquist (1999 s.91) beskriver med hänvisning till Foucault (1974) som uttrycker att "genom "rummets" utformning och differentiering utsätts klienterna för olika disciplinära tekniker. Vid ingången måste de provas, undersökas och kontrolleras". Detta sker på LB genom att personalen som sitter i receptionen låser upp den andra dörren från gatan till dem som är inskrivna som boende på LB och ger den boende sitt nyckelkort som han har fått lämna ifrån sig när han går ut. Här kan den boende också visiteras om personalen anser att det behövs. Vidare hänvisar Billquist (1999 s.91) till Foucault (1974) och hans uttalande att "Rummets indelning och utformning är ett uttryck för den disciplinära makt som lär de boende, de underordnade att hålla sig på bestämda platser, att "hålla sig på mattan"". När de boende kommit in innanför den andra dörren från gatan betyder det att de är just boende på LB och att de får inordna sig under LBs regler. Här skiljer man ut boende och icke boende då besök från utomstående inte är tillåtet på LB.

Billquist (1999) beskriver med hänvisning till Goffman (1974) som använder sig av ett dramaturgiskt perspektiv på mellanmänsklig interaktion och lyfter fram den sociala interaktionen t.ex. på socialkontoret som en teaterföreställning. Han delar upp scenen i en främre och bakre region, sett ur personalens synvinkel kan de i deras bakre region där man inte är beskådad t.ex. lunchrummet koppla av. På samma sätt kan man se LB som en arena, som en scen, där det finns både en främre och en bakre region eller som Goffman också talar om i detta sammanhang, om yttre rum och låsta inre rum till vilka klienterna inte har fritt tillträde, vilket kan ses som ett led i en domesticerings- eller disciplineringsprocess. Den bakre regionen är personalens sfär, personalutrymmena. På LB har även de boende en bakre sfär, vilken består av deras rum, korridorer och uppehållsrum/tv-rum på boendevåningarna. Upphållsrummen, tv-rummen och korridorerna blir uppblandade ytor i och med att personalen på LB också kan vistas där. Denna sammanblandning av boende och personal uppfattar jag av vissa boende som att de tycker att det är skönt att personalen mest sitter i receptionen så att de kan få ha sin bakre region ostörd, så att de inte behöver vara på sin vakt. Här är det relevant att nämna en boendes kommentar, *"detta är ett boende där man kan knarka orört"* (B3). Då de boende är underordnade LBs regelverk är de också tvungna att acceptera att BA håller koll på de boendes rum och att BA regelbundet varje morgon knackar dörr och om de inte svarar öppnar BA deras dörr och kontrollerar att allt är i sin ordning. Ur ett personalperspektiv är detta delvis en kontroll på att den boende är ok och mår bra, delvis är detta ett kontrollerande moment för att upprätthålla regelverket. Rummet som en bakre region blir här föremål för ett möte, en iscensättning och sammanblandning mellan BA och B. Skillnaden mellan BAs bakre regioner och de boendes bakre regioner är att det är personalen generellt och BA specifikt som styr, de har rätt att beträda Bs bakre regioner vilket inte B kan göra när det gäller BAs bakre regioner. Övergångar mellan olika iscensättningar kan vara fallet exempelvis när BA och övrig personal övergår från att prata med de boende till att prata om de boende och vise versa.

Enligt min uppfattning är tonen medmänsklig då personalen talar om de boende men de kan ibland ge uttryck av en viss hopplöshet inför de boendes möjligheter till konstruktiv förändring. Det B kan uttrycka är att BA inte motiverar dem till förändring i stor utsträckning och att det de får på LB i första hand är tak över huvudet, ett rum med en dörr att stänga bakom sig och mat. De verkar också vara överens om att en del personal är mer äkta och engagerad än andra vilket de ser som normalt vart man än befinner sig. Här är det på sin plats att lyfta den inverkan jag som deltagarobservatör kan utgöra på vad som sägs både gällande BA och B. Detta har betydelse, men min upplevelse har ändå varit att jag fått tillgång till en naturlig kommunikation både från BA och B.

Den främre regionen på LB är framför allt receptionen. Då LB är en relativt tillåtande verksamhet vad det gäller drogacceptans krävs det inte från de boende att de är på sin vakt och håller masken totalt. Dock har jag sett exempel på både de främre och de bakre regionerna under mina deltagarobservationer, och även sett exempel på rollbyten som sker när någon lämnar den bakre regionen och går ut till det ställe där publiken finns eller när han kommer tillbaka till den bakre regionen. Ett exempel på att boende kan få vara på sin vakt är att de inte ska dricka sprit eller droga i tv-rummen, detta har jag sett förekomma och då personal gått förbi har de dolt sina flaskor. Som deltagandeobservatör har jag sett det som viktigt att jag inte tar rollen som en personal, utan att både personalen och de boende har sett mig som en person som är neutral och kommer utifrån. Det exempel jag här tar upp anser jag ger en bild av hur verksamheten påverkas av att BA inte interagerar på boendevåningarna

utan de boende sköter sig i stor utsträckning själva där, även det uttalande som en B (B3) gör ovan att hans uppfattning är att *"det här är ett boende där man kan knarka orört"*, eller en annan kommentar där en B menar att *"vill man droga så finns det mesta i huset"* (B5) styrker denna bild.

Billquist (1999) beskriver vidare att enligt Goffmans dramaturgiska perspektiv presenterar sig en person som hon vill visa fram sig själv, på ett sådant sätt som förväntas av henne. Jaget skapas av hennes framträdanden på scenen med påverkan av publikens respons. I detta fall av BA eller övrig personal på LB om vi utgår från boende och deras iscensättning. Billquist (1999 s.56) skriver att utifrån Goffmans dramaturgiska perspektiv är vi "ständigt inbegripna i självpresentation där vi försöker styra och kontrollera den information vi överför och som ligger till grund för hur de andra-"publiken"- uppfattar oss. Jaget konstrueras inför de andra i vår omgivning, i själva framställningen och på scenen".

Under min vistelse på LB har jag upplevt många olika iscensättningar och också skiftet mellan olika scener, vilket framgår ur olika citat. Då jag skriver både ur ett personalperspektiv och ett brukarperspektiv så reflekterar jag materialet från bådas håll. Den rådande positioneringen på LB och deras arbetssätt gör att receptionen blir den centrala främre regionen uttryckt ur Goffmans dramaturgiska perspektiv som "on stage". Personallokalerna bakom receptionen och de två boendevåningarna kan vara både "off stage" och "on stage" beroende på vilka personer som vistas i respektive lokaler och det är BA och övrig personal som styr huruvida de beträder de boendes bakre regioner eller inte.

Billquist (1999) hänvisar till Foucault (1974) när hon beskriver maktens former. Det finns vissa rum som klienten på socialkontoret inte har tillträde till, även tidens indelning och fördelning är bestämd. Detta blir en kontroll som också sprider sig till andra områden. På detta sätt kontrolleras inte enbart rummen utan även individen underordnas. Billquist (1999) fortsätter att hänvisa till Foucault (1974) där han uttrycker denna makt som disciplinär makt. Härigenom uttrycker de låsta rummen och den inglasade receptionen både underordning och kontroll.

Här kan man dra paralleller mellan socialkontoret och LB. Dessa resonemang anser jag är av vikt att reflektera över, när man befinner sig både som personal och boende inom en verksamhet blir man van vid rådande förhållande. Det behöver inte vara fel på den rumsliga uppdelningen som av olika orsaker är som den är. Men att fundera i dessa banor kan väcka konstruktiva perspektiv till liv gällande vardagens sammanhang som man befinner sig i och se på det ur andra synvinklar.

Under positionering kan man lägga till säkerhetstänk. Våld och hot om våld gör att en avskild del i verksamheten krävs. Detta bekräftas av både Billquist (1999) och Sandström (1996) Detta att ha koll på vilka som kommer och går har också denna aspekt. Antalet boende är stort och målgruppen är bred, alltifrån de med samsjuklighet (dubbeldiagnos) till de som har ett mer renodlat missbruk och ålder från 21 och uppåt. Att kunna dra sig tillbaka till låsta personallokaler blir med denna målgrupp en naturlig del *"man får vara beredd, fast man får inte gå runt och vara rädd hela tiden utan man får ju ändå försöka ha ryggen fri"* (BA1). Personalen har telefoner med inbyggda larm som en del i detta säkerhetstänk. Jag uppfattar att det är viktigt att vara medveten om att det kan ske incidenter i boendet, då många mår dåligt och kan vara ostabila av psykiska skäl och på grund av sitt missbruk.

En BA säger att *”det fungerar inte att jobba här om man är rädd hela tiden, denna miljö kan vara pressande ibland, när de är väldigt påverkade eller mår väldigt dåligt psykiskt för boendet är stort och då är det inte alla som klarar den pressen, de försvinner ganska fort, det är inte en lätt arbetsplats på det sättet”*(BA3).

Sandström (1996) beskriver att det gemensamma namnet för diagnoser som leder till problem med att samspela med andra människor är tidiga relationsstörningar. Dessa är bl.a. borderline, narcissism och antisociala personlighetsstörningar. Han skriver vidare att missbruk, kriminalitet och tidiga relationsstörningar går ofta hand i hand, när dessa sammanfaller blir våldsamt ett vanligt beteende. Utåtagerande som är en psykologisk försvarsmekanism resulterar i plötslig aggression. Denna uppstår när en person med tidiga relationsstörningar upplever mer ångest än vad han eller hon kan härbärgera. Ett härbärgerande förhållningssätt är därför viktigt när man arbetar med personer som lider av tidiga relationsstörningar. Detta innebär en process på tre steg.

- Man gör sig tillgänglig och tar emot det som klienten känner och upplever
- Man förstår och bearbetar det
- Man återför det till klienten, så att han/hon förstår att man har förstått och hur man har förstått det

Återförandet kan leda till en känsla av att vara förstådd och en slags problemlösning för klienten där han eller hon har fått bekräftelse på att den yrkesverksamme lever sig in i t.ex. känslan av att vara ensam och utlämnad (Sandström 1996).

De som arbetar på LB har lärt sig att balansera sin arbetssituation. Samtliga personal har vad jag har sett ett tryggt och naturligt förhållningssätt till B, men har uttryckt medvetenhet vad det gäller risk för hot och våld och uttryckt tillvägagångssätt för att kommunikativt stävja våld som överensstämmer en del med ovanstående metod. Receptionen är sluten och är inglasad med skjutbara glasfönster, Sandström uttrycker detta som att receptionen har en skyddande ”filterfunktion” vilket han anser är lämpligt på arbetsplatser där man ofta råkar ut för hot och våld.

Receptionen på LB och de personallokaler som finns innanför receptionen är relativt sett en trygg plats för de som arbetar på LB. Under mina deltagarobservationer och under den tid jag utförde intervjuer på LB upplevde jag inga hotfulla eller våldsamma situationer. Den övervägande stämningen på LB visar inte på att hot och våld genomsyrar verksamheten, men den är en realitet och förekommer, vilket också är en del av LBs verksamhet gällande arbetssätt. Dessa har jag under avsnittet arbetssätt försökt fånga in. Hur olika faktorer tillsammans skapar den helhet som är LBs vardagsverklighet idag.

Även Baronowsky (2006) skriver i sin utvärdering av LB att det finns en trygghet hos personalen och rädsla är inte det framträdande draget i verksamheten.

## **6.3 Kommunikation**

### **6.3.1 Kommunikationsmöjligheter**

#### **Kommunikationskompetens**



B6 uttrycker att *"kemin är viktig, det är viktigt att ja kommunicera på mitt sätt va, jag är ingen akademiker, det måste vara lätt"*. En annan B säger att *"BA arbetar bra, men de skulle kunna göra mer, anser jag. Alltså de ser ju när folk mår dåligt och så och kanske inte fattar hur illa det är ställt med vissa. Att de gick upp till de personerna och fick reda på vad det handlar om och så. Det kan de missa lite. Men de pratar och är justa och de frågar om det är något de kan göra, oftast här nerifrån receptionen. Men själv kan jag ha svårt för att be om hjälp. Jag har alltid varit sådan att jag har velat klara mig själv"*(B5).

*"Man lär sig efter hand hur de här killarna, eller den här målgruppen ofta fungerar, att vara medveten om olika bitar i deras beteenden som en struktur i deras missbruksbeteenden. Är man inte medveten om det så antingen kör de över dig eller så manipulerar de dig eller så får de dig att bli aggressiv och då beter man sig kanske fel om man reagerar med aggression. Så en viss träning i att kunna hantera de här killarna är viktigt. Det tog mig ett par år att lära mig att fungera med det här klientelet, utan att jag själv drabbades av det att de manipulerade mig. För i början råkade man alltid ut för det eller att man mår dåligt p.g.a. aggressioner eller attacker som de håller på med. När man någorlunda förstår deras beteendemönster kan man hantera denna målgrupp på ett bättre sätt genom en balans mellan empati och fasthet"* (BA4).

*Det är på det sättet att de som bor här har ofta lärt sig att hantera omvärlden eftersom de har haft att göra med olika myndigheter socialtjänsten, behandlingshem, polis o.s.v. De har lärt sig att använda lite olika sätt att kunna få sin vilja igenom, en del väljer t.ex. aggression, när de gapar tillräckligt högt och låter hotfulla får de sin vilja igenom eller att de får folk att tycka synd om dem, som en strategi att få sin vilja igenom"* (BA4).

BA har både genom teoretisk kunskap och praktisk erfarenhet uppnått kunskap om målgruppen.

När två personer har olika positioner i förhållande till varandra har de en komplementär relation. Exempel på detta är lärare och elev och på LB t.ex. BA och B. Dessa relationer kan också kallas asymmetriska d.v.s. den ena personen har mer makt än den andre, men de är samtidigt beroende av varandra. T.ex. läraren vill ha elever som är koncentrerade och eleven vill ha en lärare som är lätt att förstå ( Ohnstad 1995).

Författaren skriver vidare att i en symmetrisk relation har personerna samma position sinsemellan exempel på detta är vänskapsrelationer och arbetskamrater, här ger man varandra råd, kritiserar varandra o.s.v. Dessa är inte beroende av varandra på samma sätt som vid en komplementär relation.

Ohnstad (1995) uttrycker att komplementära och symmetriska relationer kan med fördel ha inslag av varandra. Två mellanformer tas upp, där den komplementära relationen får symmetriska drag. Dessa är parallella relationer och metakomplementära relationer. Parallella relationer exemplifieras med att hjälparen lär sig av klienten om olika sociala problem och får på så sätt mer erfarenhet genom att klienten berättar om sin livssituation. Samtidigt som klienten använder sig av hjälparens kompetens. Man tar och ger åt båda håll. Metakomplementär relation exemplifieras genom att man som hjälpare inte tar över och föreläser för klienten angående hur han eller hon ska gå tillväga med sin situation, utan snarare frågar klienten vad han eller hon vill göra för att komma framåt. I en sådan dialog får

klienten möjlighet att själv uttrycka målsättningar gällande sin livssituation. Här blir min tolkning att får B möjlighet att själv uttrycka hur han kan uppnå ett visst delmål eller mål blir det mer integrerat i honom själv och gynnar därigenom motivationsarbetet.

Detta arbete som beskrivs ovan förklarar hur man kan arbeta maktutjämnande i relationen för att få redskap till att kunna fungera behjälpligt inom den komplementära relationen. Detta ser jag som möjligt och som något som genomförs på LB när hjälparen i detta fall BA har förståelse för målgruppen och den kontext de befinner sig i, och genom exempelvis parallella och metakomplementära inslag i kommunikationen får till stånd naturliga och avspända relationer.

Denna typ av arbete kan man relatera till Olsson i Blomqvist (2011) där han bl.a. tar upp vikten av att arbeta för att avstigmatisera missbruksvården och att hjälpen ska göras lättillgänglig. Att BA har redskap och arbetar med medveten konstruktiv kommunikativ förändring gör hjälpen lättillgänglig och kan hjälpa de boende att vinna ny mark gällande självförtroende för att orka ta steg i riktning mot reducering av missbruk.

### **Kristna budskap**

Andakt bedrivs måndag till fredag mellan 10.30-11.00, efter andakten serveras fika. Under de tre månader jag utförde deltagarobservationen deltog jag i andaktsstunderna. Dessa andakter utgör det kristna inslaget i verksamheten. De flesta gångerna jag var med på andakterna var inga boende med. Samtliga boende jag intervjuade sa att de inte deltar i andakterna eller är intresserade av dem. Då jag under deltagarobservationerna frågade boende om de deltog i andakterna svarade de att de inte deltog eller var intresserade av dem.

Jag ifrågasätter inte att den kristna delen i verksamheten finns med, men jag har funderingar kring detta upplägg. Naturligtvis ska de religiösa inslagen i verksamheten vara frivilliga. En BA berättar att de säger när B flyttar in att andakterna är en del i deras verksamhet och att det finns en A4 med information om tid och plats i trapphuset utanför receptionen (BA3).

Engquist (1992) skriver att den språkliga betydelsen av begreppet kommunikation är att göra gemensam och att dela något med någon. Detta utvecklar författaren med att beskriva att det centrala när människor kommunicerar är att man delar med sig av hur man upplever och uppfattar någonting. Två personer kan se olika på en och samma situation och det intressanta för en givande kommunikation är att var och en tar till sig den andres upplevelse och också får uttrycka sin egen upplevelse och uppfattning om det man talar om. Samma princip gäller även i grupper. Engquist (1992) är noga med att poängtera att då man endast ger en person sin uppfattning av en situation som ibland uttrycks som envägskommunikation, räknas inte detta till kommunikation utan är då istället information.

Här tänker jag att den själsliga och andliga delen som LB vill förmedla genom andakterna och som de vill ge de boende tyvärr inte kommer de flesta boende till del. Hur man genom att få de boende eller i alla fall fler boende intresserade kunde pröva nya vägar att förmedla sitt budskap. Man kunde pröva nya former av andakter (BA1) ger förslag om t.ex. kristen trubadur eller något religiöst på söndagar, en annan tanke jag har kan vara att bjuda in till diskussion t.ex. om livsåskådningar, där man fick igång en dialog utan att för den skull tvinga på någon något. Att komma till en ömsesidig förståelse för hur parterna definierar

”verkligheten” men inte nödvändigtvis en gemensam uppfattning av den. Om LB kunde hitta forum för sådana diskussioner kunde man öppna ögonen för varandra och att deltagarna i sådana forum kunde dela med sig av sina olika livserfarenheter och till och med hitta gemensamma nämnare. Det går säkert inte att nå alla, men att pröva sig fram för att kanske nå fler av de boende antar jag ligger LB och FA varmt om hjärtat. Då frälsningsarméns ideologi bygger på att om en boende hittar tro blir han per automatik botad från sitt missbruk.

Baronowsky (2006) och Holmdahl (2010,<sup>1,2,3</sup>) ger samma bild av att de religiösa inslagen eller så att säga det kristna budskapet ligger på en lägre nivå än vad målformuleringen anger.

## **Arbetsgruppen**

En intressant poäng som jag uppfattar när det gäller hur BA fungerar som arbetsgrupp är att man verkar ta vara på varandras olika personliga resurser. En BA säger *”Även om vi jobbar under samma regler, har vi olika toleransnivå och arbetssätt som vi vill ta fram, alla har ju olika ryggsäckar och då plockar man fram det som känns bäst för dig i situationer som uppstår”* (BA1). Samtliga BA ger uttryck för detta förhållningssätt vilket jag anser tyder på att de har högt till tak och att BA är trygga i sin yrkesroll och verkar kunna vara tillåtande och inte fyrkantiga i sitt förhållningssätt gentemot varandra. LB har även en jämn könsfördelning, tre män och tre kvinnor för dem som arbetar som BA och KP som en poäng för att kunna dra fördel av könsaspekter i arbetet på LB. Under mina deltagande observationer ser jag att det de berättar stämmer in i den vardag jag deltagit i på LB.

Här återknyter jag till Ohnstad (1995) och hans resonemang om symmetriska relationer. Författaren nämner här bl.a. arbetskamrater som en symmetrisk relation. Han poängterar här vikten av att båda definierar relationen på samma sätt, annars uppstår lätt kommunikationsproblem. Här initierar var och en handlingar, kritiserar varandra, ger varandra råd o.s.v. Den här typen av relation kan om det inte fungerar bra genomsyras av konkurrens.

Arbetskollegorna på LB tycks hantera sin symmetriska relation på ett konstruktivt sätt och låter varandra använda sina egna individuella förhållningssätt som redskap i arbetet innanför de yttre ramarna på LB. De yttre ramarna har en tydlig och fast form, medan hur BA arbetar innanför de yttre ramarna verkar tillåtande genom att de låter var och en få arbeta utifrån sina personliga referensramar. De verkar inte som att det material som finns inuti ramarna är stöpt i samma form, utan man ser positivt på att BAs olika personliga förhållningssätt berikar LB som helhet.

Detta är en styrka som BA på LB besitter. Ingen av de tidigare utvärderingarna som är gjorda inom FA tar upp detta.

Gällande handledning säger samtliga BA att de aldrig tyckt att de former av grupphandledning de fått har varit givande.

## **Regler stöd och kontroll**

BA diskuterar olika aspekter av hur regler, stöd och kontroll fungerar i vardagen på LB. Både hur regler, stöd och kontroll kan fungera kompletterande och hur de ibland kan stå i konflikt

med varandra. Även B uttrycker sig om hur de uppfattar regler och hur de stödjande och kontrollerande delarna fungerar.

En boende irriterar sig på att man inte får gå ut och in mellan 1 på natten och 6 på morgonen, under observationstillfällena och intervjuerna är det flera som tar upp detta. Uttalanden under en observation som kommer upp när jag och några boende diskuterar *"vi är ju inga dagisbarn, de sitter ju ändå där i alla fall, går man ut och vill komma in får man inte det, man kan ju bli misshandlad, rånad eller vad som helst om man går omkring och väntar på att klockan ska bli 6, om man är lugn så stör man ju ingen ändå, det här är ju inget pojkhem"*(obs.8). Ur BAs synvinkel skapar denna regel lugn i huset och de boende har fått bättre rutiner då de stannar inne i större utsträckning, förut sov de mer på dagen då de oftare var ute till senare. Dessutom har socialtjänsten under de senare åren satt krav på att de som bor på LB ska sova där. Är de borta för mycket riskerar de att bli utskrivna, då socialtjänsten inte vill betala för tomma sängar. Detta blir också en påverkansfaktor som gör att de boende numera sover "hemma" i större utsträckning.

En B säger om reglerna att *"dom tycker jag är bra, reglerna måste ju vara som de är så är det, finns inte det så fungerar det inte alls, sen om vi sköter reglerna det är en annan femma"*(B6). En annan B säger *"LBs verksamhet det är ju ett boende där man kan knarka orört, om man håller en viss trevlighetsnivå mot personalen så åker man inte ut"*(B3).

Angående om LB stödjer dig till ett bättre liv *"Ja de försöker men huset är ju huset och det finns ju det mesta man behöver om det är så att man vill ta några droger och så, det har alltid varit så och kommer alltid att vara så, så länge det här stället finns"*(B5).

Den förståelse jag har fått utifrån mina deltagarobservationer och intervjuer är att reglerna fungerar som en stabiliserande struktur på LB. Med stabiliserande struktur menar jag att personalen är medveten om att det finns alkohol och droger i huset, det är mer när någon eller några boende inte kan hantera sitt missbruk som de blir föremål för utskrivning. Sitter de i TV-rum/uppehållsrum och dricker öppet och personal ser detta blir de utskrivna direkt och får en tids spärr innan de kan bli inskrivna igen exempelvis. Ett okontrollerat missbruk kan dessutom leda till att B blir aggressiva och då är det vanligt att de blir hotfulla och/eller våldsamma vilket också leder till direkt utskrivning.

Min förståelse är att reglerna är relevanta och viktiga, men att personalens och BAs förhållningssätt är att reglerna fungerar som en skala från 1 till 4. Håller de boende sig mellan 1-3 så fungerar de i boendet, men går de över 4 på skalan då blir reglerna tydliga och fasta. Där har den boende gått över gränsen och då skrivs de ut. Det är dessa tydliga yttre ramar som ger den stabiliserande strukturen och den fasthet som krävs.

Tidsfaktorn påverkar situationen på LB. Kontrollen kan inte bli omfattande på boendevåningarna då de boende i stor utsträckning är själva där. Stödet påverkas också då BA i stor utsträckning är bundna till receptionen, dagliga rutiner och praktiskt arbete vilket försvårar stöd och motivationsarbetet.

En BA menar att *"för att förstå målgruppen krävs en del empati, en förmåga att kunna sätta sig in i en människas situation. Vi har fått en hel del utbildning när det gäller psykisk sjukdom och missbruk och hur det fungerar. Det är bra att ha den kunskapen med sig ibland när man*

*ser deras reaktioner och hur de mår. Empati å ena sidan och tydliga regler och fasthet är också viktigt. Båda bitarna behövs, för att personal ska fungera i det här jobbet. Tar man bort någon av bitarna, då blir det svårt, det krävs en finkänslighet där och liksom kunna balansera det här”(BA4).*

*En annan BA säger att ”stöd det är ju kontaktmannaskapet, kontrollverksamheten det är ju mer hur du har det i rummet, har du tvättat dina kläder, följer du våra regler” Hon menar att ”dessa olika roller kan stå i konflikt med varandra jag kan ju inte gå in i nån roll helt och fullt för det blir ju en splittring”. BA menar att ”reglerna på LB både är bra och dåliga eftersom det är stor variation på de boendes problematik”. Därför anser hon att ”reglerna inte passar alla, vissa boenden har glömt vad du har sagt när du vänder ryggen till”(BA1).*

Att all personal kommunicerar med varandra är av stor vikt, samtliga BA poängterar betydelsen av att personalen kommunicerar med varandra om någon boende bryter mot regler på LB. De boende ska veta att de inte kan bete sig utan att detta kommuniceras i personalgruppen. Detta är ett viktigt förhållningssätt som genererar en stabilitet såväl för all personal som för de boende.

*En BA uttrycker att ”det är bra att kunna förmana, alltså många gånger har de respekt för när vi säger någonting, när vi talar om något som är fel, därför att de har lärt känna oss, och vet att vi är rätt toleranta och vi försöker ha tolerans för deras beteenden på olika sätt. Men när det väl är någonting som är allvar det är då vi säger till dem. Det kan handla om personer som är väldigt störande i boendet och då kan andra boende känna att det är skönt att det finns personal som säger till och tar tag i problemet och inte bara blundar för det. Så det ger de andra en trygghetskänsla och en tydlig indikation på att reglerna gäller i boendet och en förståelse för att manipulation inte går hem, utan reglerna gäller alla. Vi förmanar inte i onödan, utan vi gör det bara när det är allvar”(BA4).*

Att vara hemlös och sova och bo på olika sorters boende innebär att följa vissa regler. Internationellt har ett antal forskare (t.ex. Gounis 1992, Stark 1993) visat på att flera boenden har orimliga regler som begränsar när de hemlösa exempelvis kan äta, bada och sova. Dessa regler och begränsningar medför att de hemlösa uppfattar att de inte känner sig betrodda och att de inte har beslutsmakt att styra över sina liv. Styron et al. (2000) har gjort en studie av ensamstående mödrar och deras erfarenheter av härbärgen, där framkom att det fanns regler som begränsade deras frihet bland annat att de fick checka in och ut varje gång de kom eller gick från härbärgen. Dock uppfattades reglerna som nödvändiga för att härbärgen skulle fungera säkert och effektivt.

Boenden på LB har synpunkter på vissa regler såsom att de ska vara där kl. ett på natten och inte får komma in före sex på morgonen. Men över lag har de förståelse för att regler finns, någon säger att det skulle inte fungera utan regler. Regler som när någon ska sova eller bada finns inte här.

För att tillägna sig stöd framhöll Neale & Kennedy (2002) i sin studie från USA med hemlösa att en trygg miljö var viktigt, detta relaterades också till ett respektfullt bemötande från personalen. Dessa faktorer belyser att möjligheter för att tillägna sig stöd finns på LB då personalen har ett respektfullt bemötande till de boende.

Sandström (1996) diskuterar om att de yrkesgrupper som syftar till att vara yrkeshjälpare har två svårförenliga huvuddelar (se även tidigare forskning Billquist och Skårner (2009)). Dessa är att vara omvårdande och att utföra makt och kontroll. Faktorerna kan påminna om föräldrarollen. Denna relation kan ta fram olika känslor som kan ha sitt ursprung i hurdan relation klienten har haft till sina föräldrar, detta blir en slags överföringssituation. Motöverföring kan vara att yrkeshjälparen börjar behandla klienter som ansvarlösa barn. Den dubbla rollen av omvårdnad och kontroll kan också bli en dubbelhet mellan gott och ont, vilket är svårt att förena hos personer som har tidiga relationsstörningar. Sandström (1996) lyfter här att dubbelheten också kan ge potentiell förändrings och växtmöjlighet. Han hänvisar till Rollo May (1972/81) som uttrycker detta med att enbart kärlek kan bli sentimentalitet och enbart vilja kan bli manipulation. Vilja jämförs här med makt och kärlek med omsorg. Vilket kan leda till att de båda sidorna kan sida vid sida komplettera varandra och stärka varandra i förändringsarbetet.

Denna teoretiska diskussion binder ihop de citat jag valt ut ovan, citaten visar på olika aspekter av hur regler, stöd och kontroll kommuniceras på LB och hur de påverkar och påverkas sinsemellan av den rådande arbetssituationen där. Allt arbete kräver ett visst utrymme och beroende på hur verksamhetens vardagliga arbetssituation ser ut påverkar och påverkas graden av vilken möjlig nivå man kan lägga regler, stöd och kontrollverksamheten på. Om BA kunde interagera mer med de boende genom att man ökade personalantalet kunde både stödarbetet och kontrollarbetet bedrivas på en högre nivå. Om regler, stöd och kontroll fick det utrymme de kräver skulle detta gynna möjligheter till ett mer konstruktivt förändringsarbete för de boende på LB.

### 6.3.2 Bemötande och samspel inom LB

En BA tar upp vikten av att ha en bra koll på vad killarna heter, för att de ska känna sig sedda (obs.11).

BA menar att *"om man vill bli bemött med respekt så får man också respektera människor tillbaka, och så är inte alltid fallet här, att man får den respekten tillbaka utan jag tror att vissa ser sig själv som ett offer och då får man försöka bryta det någonstans"* (BA1). Att inte BA också ser den människan som ett offer och *"försöka få till kanske ett litet frö som kan börja gro lite, att det är inte bara alla andras fel utan att man har någon liten del i det själv också, utan att försöka lägga skuld på någon"* (BA1).

Min tolkning är att BA visar på att det är viktigt att inte förminska människor genom att tycka synd om, utan försöka hjälpa de boende i deras utsatta situation och ge dem redskap som är mer konstruktiva än den förminska offerpositionen. Detta är en viktig faktor för bemötandet och samspelet för den kommunikativa aspekten i arbetet på LB.

En BA säger att *"Det är viktigt att de som bor här känner sig trygga med oss personal och att de får ett bra bemötande, att vi behandlar dem med respekt och att vi lyssnar på dem och att vi finns för dem här, det är en grundläggande målsättning för min del. Jag är till för de boende här och därför är det viktigt att lyssna på hur de har det och vad de vill och hur de mår och så här. Fånga upp signaler om det är någonting jag kan hjälpa till med och så här, man är lite vaksam på hur de mår och speciellt dem man är KP till. För mig är den andliga delen också viktig, man kan hjälpa dem och stötta dem en hel del på det området"* (BA4).

Trygghet i boendet som relateras till ett respektfullt bemötande hos personalen bekräftas av Holmdahl (2010,<sup>1,2,3</sup>) och Kristiansen och Svensson (2004).

Nilsson och Waldemarsson (1994) skriver att många uttrycker att det viktigaste i kommunikation är att lyssna. Det är vanligt att människor som kommunicerar mer tänker på vad de själva säger eller ska säga, än att de avslappnat lyssnar på den eller de andra som talar. Detta kan lätt leda till missförstånd eller göra att konflikter trappas upp. Det är viktigt att lyssna på olika plan. Författarna beskriver detta som att lyssna mellan raderna både verbalt och icke verbalt. Även de kommunicerandes relation är av vikt. Allt från vänlig till fientlig. Också mina reaktioner på den andres agerande. Ett fungerande lyssnande fokuserar på förståelse om något känns oklart är det bra att ställa följdfrågor för ökad förståelse. Dessa faktorer leder till att budskap får förutsättningar för relativt god tolkning av vad den andre säger. Detta bekräftas av BA generellt som betydelsefullt.

En BA säger att *"bemöta dem på rätt sätt är mycket viktigt, blir det fel i bemötandet kan de bli våldsamma, viktigt att prata på rätt sätt, stärka självförtroendet för dem och visa att de är värda som människor. De bär på djupa sår, de vill visa att de är starka, men de är svaga"*(BA2).

Här återknyter jag till Ohnstad (1995) och hans resonemang om den komplementära relationen som är ramen för hjälpare/klientrelationen, där det är upp till hjälparen att få in symmetriska drag i denna relation. Om hjälparen försöker få fram resultat genom att trycka på sin maktposition förstärker hon klientens mindervärde. Detta kan föda fram att förtryck och mottryck går hand i hand. Ohnstad (1995 s.20)"Klienten kommer då i värsta fall att uppleva hjälparen som en sträng domare. Det dialogiska momentet undergrävs och klienten kanske måste använda mycket energi och olika strategier för att undgå att känna sig stämplad eller dömd".

BA visar i citatet exempel på hur hon genom dialogiska moment som t.ex. att visa deras värde som människor, undviker att de boende blir aggressiva och utåtagerande. Hon visar här exempel på hur BA genom ett gott bemötande inte får B att känna sig stämplad eller dömd.

BA menar att *"de människor som bor här befinner sig oftast längst ner på skalan i samhället. Så de är i ett dåligt läge, ett väldigt utsatt läge och p.g.a. det så måste man hela tiden vara känslig för hur man bemöter dem, för det är lätt att trampa på en människa som redan är slagen. Man ska ha det i åtanke även om de är lite jobbiga och aggressiva och svåra att de mår dåligt"* (BA4).

Lennér-Axelsson och Thylefors (1996) skriver att det finns många anledningar till varför klienter kan vara omotiverade till att vilja ta emot hjälp. Det kan b.l.a. handla om tidigare misslyckanden och en misstro emot samhället och myndigheter. För att slippa misslyckanden kan en del känna att det är lättare och mindre smärtsamt att inte ens försöka sluta missbruka. Dessutom lider många av psykisk ohälsa och social problematik vilket bidrar till att det kan vara svårt att tänka i nya banor inför hur livet kan se ut angående stora förändringar. Författarna menar att metodmässigt angående motivationsarbete gäller det att inte vara låst vid ett speciellt förhållningssätt utan att det som passar en passar inte en annan. Allt från stöd, uppmuntran och tilltro till provokationer och utskällningar. De menar att ett speciellt recept

finns inte för motivationsarbete utan det gäller att vara lyhörd och öppen i sina förhållningssätt.

Angående hur BA ska bemöta de boende när det gäller motivationsarbetet ser man här utifrån Lennér-Axelsson och Thylefors (1996), att BA får pröva sig fram för att kunna motivera B på ett bra sätt. Denna fingertoppskänsla diskuterar BA och jag om i de intervjuer jag genomfört i min studie på LB och samtliga trycker mer eller mindre på vikten av detta.

Ur ett personalperspektiv uttrycker en BA vikten av att FA och LBs ledning uppmuntrar BA på olika sätt. *”Det är viktigt att ledningen lyssnar på vad BA vill, det är viktigt att känna sig betydelsefull i sin professionalitet, även lönen kan vara en faktor och att framföra att de gör ett bra jobb. Ibland känns det som att BA inte blir sedda eller uppmärksammade av ledningen. Det är ett tungt arbete här då boendet är stort och varje BA är KP till 10 boende, vilket är många. Det här arbetet är psykiskt påfrestande, det är mycket viktigt att uppmuntra på olika sätt, så att BA får mer energi för att arbeta med målgruppen”* (BA2).

Enligt Lennér-Axelsson och Thylefors (1996) är det centralt att personalen är motiverad för att de ska bedriva ett fullgott motivationsarbete. En kunskapsbas gällande förändringstekniker och personlighetsteori är en del, en annan är att vara tillfreds med sitt yrke, arbetssituationen och känna att de arbetsinsatser de gör är viktiga.

När det gäller insatser och metoder anser BA att *”man måste utarbeta tydliga klara arbetsplaner för detta”* (BA1). Angående hur B uppfattar BAs bemötande varierar detta, de flesta anser att de blir bra bemötta, en boende säger att *”det är som på alla andra ställen, vissa är mer engagerade än andra”* (B1). När jag tar upp frågan om personalens bemötande gentemot de boende säger flera att det känns i hela huset om det är en positiv känslomässig kemi med dem som arbetar, eller inte, man känner om personalen är äkta eller inte.

*”Att möta och hantera en människa som är i missbruk än en som är nykter är två olika saker. När en människa är i missbruk kommer det upp så mycket saker som kan vara svåra och knepiga som i nyktert tillstånd hålls nere. Så vi personal har tränats mycket i det här med att hantera besvärliga personer. Beteenden som har gjort att de har blivit utkastade från andra boenden som de uppvisar här och så märker de att vi reagerar på ett annat sätt och att vi klarar av att hantera det här beteendet”* (BA4). BA menar att han har märkt att det skapar en sorts respekt för personalen från de boende. Att de förstår att vi bryr oss om dem som personer trots deras beteenden. Sen finns det naturligtvis en yttre gräns, men BA menar att personalen har en ganska stor tolerans.

Lennér-Axelsson och Thylefors (1996) tar upp vikten av motivationsarbete på den nivå som LB ligger på, de kallar det det osynliga motivationsarbetet eller förarbetet. Författarna beskriver att det är ganska vanligt att klienter kommer vidare till behandlingshem med lyckade resultat och lämnar missbruket bakom sig. Klienter har på behandlingshem berättat hur de upplevt att en förarbetares ord har nått fram och att dennes motivationsarbete har lett till handling, hur en stöd och motivationshjälpare har varit en vändpunkt för klientens missbrukskarriär. Det är viktigt att man som förarbetare får reda på detta, vilket kan öka motivationen i arbetet som ibland kan kännas trögt om man inte själv får höra om eller se dessa resultat.



## Med socialtjänsten

När vi diskuterar om kontakten med socialtjänsten framkommer det att den kan vara olika, allt från engagerad till vem är han (BA1). Denna kommunikationskanal är en viktig faktor för de boende och deras situation, då handläggaren är engagerad kan kontaktpersonen fungera som den förlängda arm som den syftar till och förutsättningen för att komma framåt i arbetet med Bs situation ökar då. Flera B uttrycker att socialtjänsten har en maktposition i relation till dem.

En BA uttrycker att *”Samspelet mellan den boende, kontaktpersonen och socialtjänsten är det centrala när en boende känner att nej nu vill jag komma vidare, nu är jag trött på att bo på denna typ av boenden och då han också i handling visar denna vilja och inte bara säger det för att de tror att det är det BA vill höra. Jag känner att jag vill bli drogfri och komma vidare. Då är tillvägagångssättet att man bokar ett möte tillsammans med den boendes handläggare, den som bor och jag och så utgår man från det då”*(BA3).

BA och B är överens om att ett gott samspel och samarbete mellan socialsekreteraren, KP och B ger en god förutsättning för ett konstruktivt arbete i en utvecklingsprocess för B. Ett utökat samarbete och samspel med socialsekreterarna uttrycker både BA och B skulle gynna förutsättningar för ett konstruktivt förändringsarbete.

## 6.4 Möjligheter till förändring

Viktiga analysbegrepp är här social värld och social identitet, varav social värld är det grundläggande begreppet. Det är deltagande och hemhörighet i en social värld som formar den sociala identiteten. Vi deltar i många sociala världar, men det är enbart i de där vi också får en hemhörighet som vi utvecklar en social identitet. Det sker genom interaktion och kommunikation med andra medlemmar i den sociala världen. De sociala världarna präglas av en kultur, ibland i form av en subkultur. Kulturen uttrycks som ett organiserande perspektiv, en kulturell matris som den enskilde använder sig av för att tolka omvärlden. (Svensson 2007)

### 6.4.1 Stanna i missbruk

En BA uttrycker att *”Många vill sluta men de är inte starka nog. Många har börjat i tidig ålder, det är då svårt att i 50 års åldern komma tillbaka till ett normalt liv. De har många gånger förlorat hem, barn och familj”* (BA2). En boende säger *”Jag kommer ihåg när man var tonåring, sen blev man 20, lite då kände jag på den tiden att man kunde bete sig men ju äldre man blev ju mindre kunde man bete sig då var det mer droger. Jag har aldrig gillat verkligheten eller vuxna människor överhuvudtaget och helt plötsligt är man vuxen själv....Jag har mått dåligt av vissa anledningar, det har väl inte varit bra innan det var väl det jag tyckte det blev när jag började med droger att det blev det som blev grejen, eller vår grej enna”*(B3). Sitter i tv-rummet på tredje våningen. En kille kommer in i rummet, han säger *”vi flyttas bara runt, är man väl stämplad så händer ingenting, vi flyttas bara runt på olika lågtröskelboenden i Göteborg”*. Detta uttrycker en hopplöshetskänsla eller en maktlöshetskänsla inför den boendes uppfattning av hans situation (obs.2).

Jag och en B diskuterar kring socialsekreterarnas roll. Jag påtalar att i grunden är det ju en människa som möter en annan människa. B menar att *”grejen är att de har en sån position,*

*makten, de kan styra, de kan säga att gör du inte så, då blir det inte så, man är så jädra försvarslös”*(B4). En BA säger *”de kan inte påverka sin boendesituation, de har inget inflytande”* (BA2). En annan BA menar att *”en boende kan ju skriva ut sig själv”*. Detta är ett exempel då den boende kan ha makt över sin situation. Men det kan å andra sidan sett vara att de inte har några direkta alternativ, utan skriver de ut sig blir de stående utan tak över huvudet tills de får möjlighet att flytta till liknande boenden (BA1).

Av olika anledningar blir människor med missbruksproblem inträngda i ett hörn säger B. B avser exempelvis fängelsestraff som gör att du blir av med din bostad eller betalningsanmärkningar eller annat störande beteende och då menar han att *”man blir inträngd i ett hörn man känner att jag kan inte styra över mitt liv utan någon annan styr över det”*(B1). Detta är ett exempel på en känsla av maktlöshet över sin situation.

Enligt Hansen-Löfstrand och Nordfeldt (red) (2007) som hänvisar till Sahlin (1996) och Andersson et al. (2002) bygger den sekundära bostadsmarknaden som socialtjänsten är ansvarig för på ett trappstegssystem där de som bor ska följa rådande regler. Följs inte reglerna kan den boende bli utskrivna direkt. Kedjan går mellan lågtröskelboende till kommunalt kontrakt. De klienter som befinner sig inom detta trappstegssystem klättrar både uppåt och nedåt i kedjan beroende på uppförande i relation till boendernas regler. Sahlin beskriver i Hansen-Löfstrand och Nordfeldt (2007 s.149) att *”den särskilda boendesfären framträder inte bara som en barriär och en buffert mellan de bostadslösa själva och de boende de vill ha, utan nästan som en skärseld som de bara med svårighet och på lång sikt kan ta sig igenom”*.

Bostad som grund har under senare år börjat diskuteras och implementerats både i Göteborg, på andra håll i Sverige och internationellt. Detta är inte lättlösta problem, men grundtanken är tilltalande då en av människans grundpelare är att ha tak över huvudet som en trygg plats att utgå ifrån. Och hur samhället än gör med dessa problematiska situationer och människor som är sargade är det ändå utifrån socialtjänstlagen så att alla har rätt till tak över huvudet.

En del kommer till nyktra boenden som Nylöse och liknande, men nästa steg, egen lägenhet och drogfrihet är svårt där faktorer som ensamhet och kronofogden i hämlarna är vanligt.

Svensson (2007) skriver gällande missbrukare, att de han följde i början av 90-talet beskrev fördelarna med att stanna i missbruk p.g.a. gemenskapen de hade, ett allt löser sig tänk, drogens njutning och nackdelar med att lämna den med en rädsla för ensamhet, fattigdom och en känsla av utanförskap.

Här reflekterar jag kring att den subkultur de levde i måste de lämna och Svensson öppnar inte sina dörrar. Många är märkta av den sociala värld och den sociala identitet de kanske haft i hela sitt vuxna liv, det är det livet de kan, det andra är främmande (obs.6).

En BA säger gällande hur BA tänker om målgruppen. *”En del har funnit sig i sin situation, många av dem har jag känt sen jag började här, i nästan 20 år. De kommer inte komma längre än så här, man kan nästan uppleva att de är nöjda med sin tillvaro, att de har på något sätt funnit frid i den situation de har, de kommer inte sluta att missbruka, de kommer inte att få ett vanligt arbete, de kommer inte komma ut i det vi kallar för det vanliga normala samhället. Sen finns det de som är bittra så klart, de känner att de kanske inte har fått den*

*hjälp de har behövt, då är det klart att man tycker att det är tragiskt. Men det är olika beroende på vilka man möter och vilka problem de har och så” (BA3).*

Svensson (2007) med hänvisning till Albert Cohen (1955) var den förste som genomgående använde sig av begreppen kultur och subkultur, när han skulle förklara avvikande beteende. Enligt honom är det ett antal personer som har liknande anpassningsproblem och som har kontakt med varandra orsaken till uppkomsten av nya kulturella former. Personerna tolkar här världen på ett gemensamt sätt. Tillsammans skapas en status där dessa människor ger varandra sin tillhörighet. Här tolkas det som kan vara fel när det gäller grundläggande värderingar för en annan grupp som rätt och riktigt. En viktig funktion är att här löser sig personernas statusproblem. Svensson (2007) fortsätter med att uttrycka att när personerna i subkulturen är tillsammans och interagerar och kommunicerar stärks subkulturen. Det omgivande samhället förtydligar skillnaderna mellan subkulturen och kulturen alltså det omgivande samhället. Detta stärker subgruppens och dess medlemmars självbild. Svensson (2007) hänvisar till Svensson (1993) som i sin avhandling om tattare konstaterar att det är i mötet mellan maktens och motståndets strategier som tataridentiteten skapas. För att tydliggöra processen kan man genom hennes resonemang förstå hur t.ex. en missbruksidentitet skapas. I mötet skapas missbrukaren som subjekt, alltså ser sig själv som missbrukare, och som objekt alltså stämplas som tillhörig till avvikargruppen missbrukare som ofta är föremål för omgivningens stereotypa föreställningar.

Goffman (2001) beskriver grundförutsättningarna för kategorisering som jag lyfter i teorikapitlet. Ovanstående stycke utvecklar resonemanget för hur medlemmar av en subkultur kan stärka sin status, identitet och självbild genom att befinna sig i denna sociala miljö.

En B framför att *”Sen är det ju det att man ska gå ifrån, alltså det är ju en trygghet för en annan, där har jag ju mina vänner, kompisar runt mig, sen då helt plötsligt ska man gå över till det normala samhället, svenssonlivet om man säger, helt plötsligt blir man nertittad, vad gör han här ungefär då har man inte den tryggheten bakom ryggen, då är man bra liten, då är det lätt att man blir överkörd”* Han fortsätter och säger som följer angående varför man stannar i missbruk. *”Man har en gemenskap, man har en historia, man har ett språk, man har en identitet, men så kommer man in i en annan värld ”svenssonvärlden” där man inte känner sig upphöjd och välkomnad”*(B4).

Svensson (2007) ger också uttryck för dessa resonemang de informanter hans studie bygger på berättar om det vanliga livets alternativ för dem bl.a. ensamhet, fattigdom, sysslolöshet. Om man tar hänsyn till informanternas personliga förhållanden och den miljö där de lever tycks de handla rationellt.

En BA fortsätter diskussionen kring maktlöshet och bristen på inflytande när det gäller förändringsarbete. *”Det är svårt i och med att de som bor här inte är alltför motiverade. Väldigt många vill fortsätta med sitt drogmissbruk, många känner ju det att de kommer inte, de har ingenting att falla tillbaka på liksom och det gör ju att det ofta blir en svår situation även om man önskar att personen ska komma vidare till ett drogfritt liv. Så blir det ju lite av en utopi ibland känns det som. När man har jobbat med de här individerna en period så inser man att det kanske inte, en del är ja man kanske inte ska säga hopplösa fall men ibland känns det nästan så.....”* Här uttrycker även BA en känsla av hopplöshet (BA3).

Detta resonemang kan riskera att ge uttryck för objektivifiering och infantilisering (se Hoffman & Coffey 2008) att man inte ser de boende som jämlikar och vuxna utan snarare som barn och ärenden.

En annan BA påpekar att *"t.ex. när det gäller kvinnor är den kvinnliga personalen de mest normala kvinnor de boende träffar. Detta grundar sig i att "de har levt så länge i den här atmosfären som de lever i. I en egen liten verklighet kan man säga". Hon menar att ex.vis LB ibland är "en egen liten verklighet". Hon reflekterar kring detta och säger "jag kan liksom känna att det bara finns det som är utanför, det är här inne som verkligheten finns, och det är ganska absurdt när man tänker så, men det är så jag tänker, för det är ju små världar"* (BA1).

Min tanke runt det sagda blir att de olika verksamheter som arbetar med denna målgrupp blir olika öar där det talas ungefär samma språk eller att dessa små världar blir så att säga identitetsskapande för dessa människor. De personer som arbetar inom de olika verksamheterna tar del av denna subkultur och möter de människor som har sin hemhörighet i denna sociala värld. Därmed kan de boende genom BA få del av den normala vanliga sociala värld som BA är del av. De möten som sker mellan BA och B blir utbyten. Likaväl som BA får inblick i de boendes sociala värld, kan B få en inblick i BAs sociala värld genom de kontaktytor som erbjuds.

Tidigare forskning Rhoades et al. (2011) bekräftar vikten av sociala nätverk utanför missbruksvärlden. Diskussioner kring nätverk förs inte på LB. Detta är något som med fördel borde diskuteras då alternativa nätverk utanför missbruksvärlden är av stor vikt för att reducera missbruk.

En boende menar att det som står på pappret och verkligheten stämmer aldrig överens. *"Du blir ju fackad, fackad hit och dit. Du hamnar i ett fack hela tiden. Och hamnar du i de här facken, är du redan stämplad"* B upplever inte att det är frågan om någon mänsklig själsnerläggande energi på att förändra de boende eller ge en motivation för att komma här ifrån. Hans resonemang i detta sammanhang gäller inte enbart LB utan missbruksvården generellt. Hans önskan är att man ska få en chans att utvecklas och det som han säger *"gör man ju inte om man redan är dömd"* (B1).

Detta uttrycker och belyser Kristiansen och Svensson (2004) där deras informanter beskriver tre teman som de menar är nödvändiga för att lämna missbruket. *Trygghet*-betydelsen av egen bostad och drogfritt socialt nätverk. *Meningsfullhet*- hitta ny mening med livet och något att fylla tomrummet efter missbruket med (min kommentar t.ex. konstruktiv sysselsättning). *Värdighet* –återupprättelse som samhällsmedlem, att få tillbaka respekten från släkt och familj, att kunna ta hem sina omhändertagna barn, att bli betrodd med körkort.

Här uppfattar jag vikten av att helt enkelt att få en ny chans. Dock är detta ingenting som kommer över en natt utan är tålamodsprövande och successivt kan återvinnas över tid, personen behöver bevisa att han eller hon går att betro.

## 6.4.2 Framkomliga vägar

De citat jag tar upp ovan talar för att människor stannar i missbruk både från BA och Bs sida det sista citatet ovan däremot tar upp en viktig faktor nämligen att vara dömd på förhand. Hans önskan är att man ska få en chans att utvecklas. De följande citaten jag valt ut att ta med ger svar på olika öppningar på möjliga utvägar ur den sociala värld som missbruket är och den sociala identitet som följer med då man har sin hemhörighet där. Här kan man även se exempel på hur man kan återta makt över sin situation, faktorer som kan hjälpa till för att återta känslan av att ha inflytande både för BA och B.

En BA menar att *"den makt de kan ha eller det inflytande de kan ha är att de kan påvisa att de vill komma vidare, visa på bättring"* (BA4).

Boendemöten har förekommit säger en BA, *"men då de boende är i aktivt missbruk är det svårt att få till stånd kontinuitet, eller så att säga upprätthålla det man kommit överens om"*. Ett exempel på sådant man önskat och fått igenom är kabel tv, box, detta har talats om i ett flertal år, för ett par år sedan genomfördes det " (BA1).

En BA säger att *"man försöker stävja sabotage och regelbrott genom att de boende får hålla koll på varandra och säga till oss men vissa saker har tagit bort successivt"* (BA1). BA hävdar vidare att det också har att göra med boendets storlek, här finns 63 platser medan Nylöse gården har 21 platser men som visserligen är ett nyktert boende och ingår i gruppen HVB-hem men de två ställena har ungefär lika många assistenter. Det framkommer när vi diskuterar om boendet att det är stor variation på de boende, att vissa har betydligt bättre boendekapacitet än andra. Att dela upp boendet på olika avdelningar anser BA skulle möjliggöra en förbättrad chans till att arbeta med konstruktivt förändringsarbete. Att de som behöver mer omsorg bodde för sig och de som har en bättre boendekapacitet bodde på en annan avdelning.

En boende och jag äter lunch ihop. Han pratar om sin historia och talar om missbruksvärlden som "träsket" hans metafor för denna värld och världen utanför kallar han Svenssonvärlden. (uttrycket Svensson återkommer hos många av dem jag talar med på LB) I träsket finns vissa livsregler och det är substansen som styr säger han, enligt honom är det en ansvarslös värld. I Svenssonvärlden har inte substansen en styrande faktor, han nämner också att han anser att en del i Svenssonvärlden är snåla, detta utvecklar han inte (obs7).

I Svenssonvärlden får man skärpa sig, där kan man inte slappa och tända en cigg ex.vis i ett kök hur som helst. Han höll upp med sitt missbruk under en längre tid, då han var tillsammans med en kvinna, hon tillhörde Svenssonvärlden och han gick in i den tillsammans med henne. Hon var den som motiverade honom att lämna träsket. Han säger att kärlek till en kvinna eller att få barn kan vara motivationsfaktorer för att lämna träsket. Han menar att han kunde inte ha bägge, så att säga vara i bägge världarna samtidigt, det skulle förstöra för henne. Han kom efter en lång tids uppehåll tillbaka till träsket. Nu anser han att han och många andra på LB är livstidare där. Han säger också att mycket är förljuget i träsket, allt blir åsidosatt, det är bara missbruket som gäller, som tar all tid (obs.7).

En BA nämner angående fördelar gällande LB att det finns just för denna kategorin människor. Som nackdelar menar BA att *"vissa som bor här inte borde bo här, de är alldeles*

*för gamla, de är alldeles för psykiskt sjuka och de är alldeles för unga och de som varit på behandlingshem, eller fängelse borde heller inte komma hit” (BA4).*

BA menar som jag tolkar det att de allt för unga och de som blivit nyktra på behandlingshem eller fängelse inte borde interagera med aktiva missbrukare och här återigen bekräftas i denna sociala värld med dess tillhörande sociala identitet. På denna typ av boende faller de lätt in i denna så kallade subkultur och risken är stor att de faller tillbaka in i missbruk eller när det gäller de allt för unga, att deras identitet blir starkare befast i missbruksvärlden, när de träffar människor som är i aktivt missbruk. Vidare blir min tolkning av det BA säger att de som är för gamla ska få tillgång till ålderdomshem, de som är för psykiskt sjuka ska få adekvat vård för sitt psykiska tillstånd. De unga, de som varit på behandlingshem eller avtjänat fängelsestraff, har enligt BA inte på LB att göra och de bör inte vistas där, för att förebygga att inte fastna i missbruk. De ska få riktig eftervård eller andra boende där de inte lockas in i ett aktivt missbruk på samma sätt igen.

Här framkommer brister angående den breda målgrupp som ingår i LBs boende. Kommunen verkar inte ha några bra alternativ att placera dessa människor på. Det kunde vara en förhoppning att LB inte tog emot dessa personer som inte passar in i LBs boende. Där detta boende försämrar deras möjligheter till konstruktiv förändring. Kanske samhällsapparaten i Göteborgs kommun skulle ta ansvar och fundera ut mer konstruktiva lösningar om LB inte tog emot en så bred målgrupp. Utan att de i stället fokuserade på en smalare nisch och därmed kunde fördjupa sitt stöd och motivationsarbete för de personer som passar för ett boende som LB. Förslagsvis, hemlösa män över 25 med alkohol och/eller narkotikaproblem. Eller dela upp boendet i olika avdelningar för olika problematik och utvidga personalstyrkan som arbetar med de som bor så att det finns möjlighet till konstruktivt förändringsarbete och att miljön blir mer stödjande och mer kontrollerande där detta krävs för en sådan uppgift gällande tid och utbildning, men framförallt tid.

En B tar upp problematiken med att det finns alltför unga människor på LB *”De har inte här att göra med oss gamla missbrukare. Vad ska de lära sig för någonting? Det blir mer onda cirklar och unga människor, vem ska de umgås med, vad ska de göra, det blir ju de som bor här, och som redan är i en rullans. De lär av de äldre, kan inte samhället ta hand om våra barn, det är ju patetiskt”*. Min tolkning, här bekräftas deras missbruksidentitet, B menar att *”denna miljö är inte hälsosam för dem. Det kan ju inte vara den kristna delen av själen som låter unga människor få gå här, i mina ögon så går de under, det är i alla fall ingen hjälp i rätt riktning, definitivt inte” (B1).*

Både BA och B anser att unga människor inte har på LB att göra då de far illa där, detta är en organisatorisk och ekonomisk fråga angående vilka människor som ska ingå i målgruppen för LB som boende. Kanske man kunde ta upp detta till diskussion och se på hur tidigare målgruppsförskjutningar har fallit ut och hur stor efterfrågan man kan behålla om man skulle höja åldersgränsen om vi just diskuterar aspekten gällande de unga, till förslagsvis 25 år. En annan aspekt rörande detta är hur de kristna och etiska värderingarna kan försvara att man placerar unga människor på Lilla Bommen vars huvudmålgrupp är aktiva missbrukare.

När det gäller makt och maktlöshet, att ha kontroll över sitt missbruk berättar B att han känner personer som har kunnat droga till fest. De använder någon drog på fredag och lördag men på söndag lägger de av för de ska jobba på måndag. Han har hört att vissa har ett mer beroende

DNA än vad andra har, att en del har lättare för att bli beroende och svårare att säga nej. Han menar att han har detta beroende DNA. Han funderar också på om det kan ha att göra med traumatiska upplevelser i uppväxten, drogen blir ett sätt att stänga av (B2).

En B och jag diskuterar angående missbruksnivåer, då man har jobb och bostad kan man ha ett missbruk vid sidan om som knappt märks utåt. Då man tappar de bitarna säger B *"det är då man syns, och sen hamnar man i det att man skiter i det, man skiter i allting och så rullar det på bara, så var det för min del"* Min tolkning blir här att när man går in i missbruksvärlden även till vardags och tappar de andra sociala världarna tappar man också vardagsrutinerna och missbruket tar över (B1).

Enligt Goffman (2001) och hans resonemang om social identitet kan man se att genom att en person har ett arbete och kanske heller inte utseendemässigt är märkt av sitt missbruk kan han eller hon hålla sig kvar i flera sociala världar, den visuella skenbara sociala identiteten upprätthålls och personen kanske till och med kan ha hemhörighet i flera sociala världar eller s.a.s. kulturer samtidigt. Detta kan göra att man håller ner missbruket av den anledningen. Men om personen inte klarar att avgränsa missbruket kan man säga att den faktiska sociala identiteten som missbrukare framträder och gör att han stängs ute från arbetslivet och dess sociala värld. I ett annat fall skulle det kunna vara tvärt om, att arbetslivet blev så intressant och viktigt att den delen av personen som har ett missbruksproblem reduceras och att den faktiska sociala identiteten inte längre tillhörde missbruksvärldens subkultur alltså att personen sluta missbruka.

Här vill jag lyfta vikten av att man från samhällets sida, i detta fall från FAs sida då de speglar samhället i relation till de boende på LB. Att FA funderar på hur de kan integrera de boende i sociala världar utanför missbruksvärlden som ett led i en normaliseringsprocess. Detta kan de t.ex. göra genom att frigöra tid för kontaktpersonerna så att de kan introducera de boende i aktiviteter som det vanliga samhället kan erbjuda eller s.a.s. erbjuda de boende kvalitativ tid med sina KP eller att ibland göra aktiviteter tillsammans med BA i grupp. Erbjuda olika former av sysselsättning. Ytterst sett är det förstås socialtjänstens ansvar men då de boende placeras på LB av socialtjänsten och dessa uttrycker att de erbjuder låg tröskel in och hög tröskel ut, eller uttrycket att varje individ ska uppnå en bättre livskvalitet när de lämnar LB än vad de hade när de kom dit, kunde detta vara lämpliga innehåll för att leva upp till detta utlovade erbjudande.

Svensson (2007) hänvisar till Biernacki (1986) som använder sig av uttrycket att inom en kultur eller subkultur bildas olika sociala världar och inbegriper att den sociala värld där en person känner hemhörighet finns också personens sociala identitet. Han betonar processen mellan identitet och grupp och förklarar hur den sociala identiteten byggs upp eller tonas ner när människor rör sig mellan olika sociala världar. Begreppet kalkyl används för att förklara hur en specifik social identitet uttrycks. Återhämtandet från missbruk innebär en återhämtningsprocess som går ut på att de sociala identiteterna arrangeras om, en ny kalkyl av identiteter och perspektiv framstår och blir stabila. Missbruksidentiteten nedtonas och andra identiteter tonas upp. Det centrala här är att börja känna sig hemma i andra sociala världar t.ex. få tillgång till andra situationer som umgänge utanför missbruksvärlden med andra innehåll och andra fokus.

Rhoades et al. (2011) poängterar vikten av bl.a. sådana nätverk utanför missbruksvärlden och kontaktytor. Kristiansen och Svensson (2004) poängterar trygghet, meningsfullhet och värdighet som viktiga begrepp för att lämna missbruket.

Här anser jag att BA kan vara behjälpliga med att trampa upp nya vägar för de boende. Att hjälpa dem söka alternativa nätverk eller att de tillsammans kan utforska nya inslag i vardagen gällande intressen att fylla livet med utanför missbruksvärlden.

En B säger till mig *”jag känner ju bara missbrukare, jag måste ju skaffa mig ett jobb eller börja plugga för att få en ny umgängeskrets, fixa lägenhet först och främst och sen kan man ta tag i den här behandlingsbiten”* (B2).

En BA och jag talar om sysselsättning och vikten av sysselsättning för att komma vidare, för att förhindra isolation, för att känna sig betydelsefull och även som en faktor för att bryta invanda mönster. BA tar upp begreppet KASAM, känsla av sammanhang som hon anser är en viktig aspekt, detta begrepp syftar till att en människa som känner en begriplighet i sin situation, upplever hanterbarhet som syftar till att man upplever att det finns resurser till ens förfogande och en meningsfullhet. Har en människa hög KASAM har han eller hon hög grad av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet (Antonovski, 1991). Sysselsättning kan vara en faktor som får en individ att få ett ökat KASAM. Hon menar att *”det ska finnas klara och tydliga regler där man börjar med en liten arbetsmängd och där det finns klara och tydliga regler kring detta och vill man bli respekterad för den människa som man är, så får man ju respektera tillbaka”* hon resonerar kring att i denna målgrupp finns det många som ser sig själva som offer och då behöver de inte respektera någon annan för de är ju offer och då får man försöka bryta det nånstans. Att inte BA också ser den människan som ett offer och som hon säger *”försöka få till kanske ett litet frö som kan börja gro lite att det inte bara är alla andras fel, utan att man har någon liten del i det själv också, utan att försöka lägga skuld på någon”*. BA menar att det handlar om en ömsesidig respekt. Hon är på det klara med att hon anser att sysselsättning, aktivitet eller dylikt är centralt, att inte bara bli utkastad till en lägenhet och så sitter du där, ensam och isolerad detta är enligt henne en stor brist. BA menar att sysselsättning ska ge möjlighet att träffa folk utanför missbruksvärlden. De ställen som finns i dag är till största delen ställen där man träffar de personer som ingår i målgruppen, dessa ställen erbjuder inga nya världar att beträda (BA1).

Jag instämmer i BAs resonemang, hon tar upp viktiga faktorer för att ge boende på LB motivation att orka komma vidare och få redskap som i sin tur kan ge ökade möjligheter att reducera sin sociala identitet som missbrukare och få inkörsportar till andra sociala världar, att kanske gå från att tillhöra en subkultur till att tillhöra den gängse kultur som i det ”normala samhället” ses som accepterat.



## 7. Slutdiskussion

Syftet med studien besvaras här och fördjupas med hjälp av frågeställningarna, därefter följer några punkter som sammanfattar förslag till förändringar i arbetsorganisationen utifrån utvärderingens önskemål, sedan förs en diskussion kring metodologiska konsekvenser för resultatet, vilket följs av vilka konsekvenser man kan skönja härnäst, till sist tas några frågor upp som väckts av undersökningen.

### Hur fungerar arbetssätten?

Stödet till de boende ska vara ett konstruktivt förändringsarbete också uttryckt kvalitativt psykosocialt stöd och motivationsarbete. Utifrån ramavtalet man ingår med Göteborgs kommuns Upphandlingsbolag ska ett kvalitativt psykosocialt arbete utföras. En aktivitetspedagog, socialpedagog, socionom eller med motsvarande kompetens ska arbeta med att utforma detta och stödja personalen. Och att det ska avsättas tid för kontaktpersonerna för att bedriva arbetet. Det står även i FAs mål och strategidokument att det kvalitativa stöd och motivationsarbetet ska få ta plats.

För att uppfylla förändringsarbete erbjuder LB varje boende en kontaktperson som ska arbeta med att stödja den boende under sin vistelse där. Kontaktmannaskapet har tydliga målsättningar för BA och deras arbete. Personalen uttrycker vikten av dessa eftersom de skapar trygghet, att boende blir sedda, att uppmuntra, tala positivt, komma med idéer och förslag, hjälpa till att ta kontakter med socialtjänsten, följa med på studiebesök o.s.v. BA utgår inte från specifika metoder som t.ex. MI motiverande intervju, lösningsfokuserad korttidsterapi eller empowerment vilket skulle vara bra redskap i stöd och motivationsarbetet. Holmdahl framhåller i sina utvärderingar (2010,<sup>1, 2, 3</sup>) att sådana typer av formell utbildning vore önskvärd. Men framför allt under intervjuerna framgår det att kommunikationskompetensen är god, att de har god kunskap om motivationsarbete och att de är väl insatta i att arbeta med missbruksproblematik och psykisk ohälsa. Billquist och Skårner (2009) skriver om kontaktmannaskap och hur detta har utvecklats från början av 70-talet i syfte att göra vården mer personlig och framhäva relationen mellan skötare och klient.

När en B skrivs in på LB får han reda på vem som är hans KP. Den första tiden har KP en extra översyn på de personer de är KP till. En av deras uppgifter är en form av ADL-träning som syftar till motivera B att hålla i ordning på sina rum. De överlåter sedan mer till de boende att själva söka upp KP för samtal. Den allmänna uppfattningen bland personalen är att denna grupp människor är svåra att bestämma tider för samtal med. Dock menar BA att många söker upp sina KP och vill ha hjälp med olika saker såväl samtal som praktisk hjälp.

De basala behoven uppfyller LB på ett bra sätt. Tak över huvudet, med bra mat, kunna tvätta sina kläder, duscha, ringa myndigheter o.s.v. För att skilja på förändring och enbart överlevnad är kontaktmannaskapets uppbyggnad av stor vikt. Detta inbegriper hur arbetet är upplagt gällande kontaktytor mellan BA och B. Receptionen och personallokalerna strax bakom denna är den centrala arbetspositioneringen på LB. Härifrån utgår personalen i sitt arbete. De boende säger att det är inte svårt att få tag på personalen, det finns alltid någon i receptionen. Receptionen är inglasad, den och personallokalerna är låsta rum för de boende. Detta är en del i ett säkerhetsarbete, även att personalen har telefoner med inbyggt larm är en del i detta, då de boende kan vara labila.

Verksamheten är stor och målgruppen är bred, vilket blir en utmaning att under dessa förhållande bistå kvalitativt för var och en som bor på LB. Praktiska sysslor, administrativt arbete och dagliga rutiner tar mycket tid, vilket gör att det kvalitativa stöd och motivationsarbetet delvis får stå åt sidan. BA efterfrågar mer tidsutrymme, vilket skulle ge mer handlingsutrymme (Svensson et al. 2008) BA poängterar också att de som är för unga kan genom att bo på LB befästa sin identitet som missbrukare. De tar skada av att bo i denna miljö. Detta anser även B.

Inom kontaktmannaskapet arbetar man också med missbruket genom att vara lyhörd för att stödja B då de ger signaler som visar på att de vill komma vidare till nyktra boenden och kontakta socialsekreteraren och andra instanser då en B visar vilja och handling i en riktning till förändring av sin livsföring. BA arbetar också med missbruket genom att sätta gränser för det. De boende får missbruka, men inte i huset som det uttrycks i LBs ordningsregler. BA har rätt att visitera B när de kommer in i huset. I receptionen är de boende observerade både vid in och utgång då de måste lämna och hämta sitt nyckelkort vid ut och ingång.

Arbetsgruppen som arbetar dag och kväll består av tre män och tre kvinnor, då man anser att kvinnor och män kompletterar varandra. Jag uppfattar både under observationerna och intervjuerna att man tar tillvara på varandras olika resurser och är trygga i sin yrkesroll. De är tillåtande gentemot varandra och låter varandra använda sina egna förhållningssätt som redskap innanför de yttre ramarna som gäller på LB. Det framkommer att handledning för personalen har funnits, men BA har inte upplevt den som givande.

### **Hur fungerar kommunikationsprocesserna?**

BA framhåller att *"det är viktigt att inte tycka synd om de boende, utan att arbeta på så vis att man försöker få ett frö att börja gro lite, att det inte bara är andras fel, utan att man har någon liten del i det själv, utan att för den skull skuldbelägga någon"* (BA1). Att behandla dem med respekt och att lyssna på dem framhålls. B anser att BA har ett stort tålamod (B5), vilket också visar sig under mina observationer. Genom de diskussioner som förs i resultat och analys som jag också lyfter med teoretiska resonemang framkommer att BA har en väl utvecklad förståelse och kommunikationskompetens för målgruppen. De har alla lång erfarenhet och relevant utbildning.

Det vore önskvärt att man lade större vikt vid stödsamtal som metod i kontaktmannaskapet. Att kontaktpersonerna gav de boende bestämda tider för samtal eller samvaro anser jag skulle öppna för att förtydliga KPs roll för B. En B uttrycker att *"jag sköter mig själv och tänker inte så mycket på BA"* (B3). B uttrycker generellt att de inte har så nära relationer till KP vilket indikerar på behovet av att förtydliga KPs roll för B. Även aktiviteter i grupp är något som kunde prioriteras högre, för att stimulera de boende till alternativa aktiviteter i vardagen och för att ge de boende öppningar till att befinna sig i miljöer som de inte på egen hand beträder. Härigenom kan man hjälpa den boende att motiveras till att söka alternativa nätverk utanför missbruksvärlden vilket är viktigt för att rikta in sig mot normalisering. Även Holmdahl (2010,<sup>1,2,3</sup>) poängterar betydelsen av att mer strukturerat genomföra samtal, och mer kontinuerligt utföra aktiviteter på de boenden han utvärderat.

Bemötandet och samspelet mellan BA och B fungerar bra. Detta bekräftas av B och under de observationer jag gör ser jag att mötena mellan BA och B är naturliga och avspända. BA

arbetar maktutjämnande för att nå B med ett respektfullt och gott bemötande, att lyssna och i så stor utsträckning som möjligt finnas för de boende. Men rummet utstrålar också makt, rum som är låsta för de boende och även regler de boende lyder under. Men bemötandet kan reducera denna känsla av maktlöshet och är av stor vikt för ett konstruktivt förändringsarbete ( Billquist 1999).

Genom det religiösa budskapet som är FAs grundfråga, vill man ge de boende tillgång till den andliga dimensionen. Som en alternativ väg att ge livet en mening genom tron. De har en kortare andakt varje vardag som de boende kan delta i. De flesta närvarar dock inte under mina observationer inte annars heller då jag frågar hur det brukar vara. Jag för en diskussion i resultat och analys angående hur man kan öppna intresset för de boende att engagera sig. Att på alternativa sätt göra den religiösa delen av FAs verksamhet mer framträdande och lockande. Utan att påtvinga någon något. Engquist (1992) menar att det är viktigt att kommunikationen görs ömsesidig och att en kommunikationssituation är där man delar med sig av parternas respektive uppfattningar av det man talar om.

Det hade varit intressant att öppna sådana diskussioner mellan BA, övrig personal och B gällande livsåskådningar. Detta skulle vara ett givande forum för att göra de boendes röster hörda. Det finns många infallsvinklar rörande denna fråga, men den andliga delen i verksamheten är något som kan utvecklas. Detta är något som Holmdahl (2010,<sup>1,2,3</sup>) också tenderar att uppfatta av tidigare utvärderingar, även Baronovsky (2006) poängterar detta i sin utvärdering av LB. En BA erbjuder själavårdssamtal, detta erbjudande kan förtydligas för de boende. De boende uttrycker inte att de vill ha mer religiösa inslag, men om de erbjuds kanske vissa skulle tycka att det var intressant.

Stöd och kontroll har också en potential att hjälpa motivationsarbetet framåt. Sandström (1996) skriver att samtidigt som dubbelheten i yrkesrollen kan vara svår att förena kan den också vara hjälp till potentiell förändrings och växtmöjlighet. Han hänvisar till Rollo May (1972/81) som uttrycker detta med att enbart kärlek blir sentimentalitet och enbart vilja blir manipulation. Vilja jämförs med makt och kärlek med omsorg. Detta framhäver hur dessa båda sidor kan komplettera varandra och stärka varandra i förändringsarbetet. Även Billquist och Skårner (2009) diskuterar detta, men de är mer ifrågasättande till det konstruktiva med makt och tvång i relation till motivationsarbete. Under intervjuerna visar det sig att BA är delade i sin syn på denna dubbelhet, alltifrån att den är en nödvändighet och uttrycks som en balans mellan empati och fasthet där båda behövs och som fungerar som drivmedel i motivationsarbetet till att rollerna idag är alltför många.

De boende på LB anser i det stora hela att regler behövs för att boendet ska fungera. Det de opponerar sig mot är att de inte får komma in på boendet mellan 1-6 på morgonen. De menar att om man är lugn skulle det inte störa och det sitter ändå personal där i receptionen på natten. *"Det är ju inget pojkhem"*. Detta framkommer både under observationer och intervjuer med B. BA menar att denna regel finns för att ge nattlig ro och att rutiner för de boende har bättrats, även socialtjänsten ställer krav på att de boende sover på LB, då de inte vill betala för tomma sängar, för mycket nattfrånvaro leder till utskrivning. Några B tillägger att det är en sak att reglerna finns, en annan är om alla regler följs. BA talar om reglerna som något som inte är gjutet i sten, utan som utvecklats utifrån vardagens praktik. Min uppfattning utifrån iakttagelser och reflektioner under observationerna är att om BA uppehöll sig mer på boendevåningarna skulle reglerna gällande drickande och drogande efterlevas i större

utsträckning. Dessutom skulle stödet öka på så vis att de boende inte dras med i samma utsträckning av de medboendes samtal och handlingar. Kommunikation och interaktion mellan BA och B blir här naturligt och öppnar för andra infallsvinklar i samtalen i den vardagliga miljön på LB. Vill någon eller några hålla sig nyktra underlättar BAs närvaro i TV-rummen genom att samtalen som då förs med ett annat innehåll. Enligt Billquists (1999) diskussion med hänvisning till Goffman (1974) om det dramaturgiska perspektivet blir rummet en främre region där interaktionen inte längre tillhör enbart de boende utan blir uppblandat mellan BA och B.

### **Vilka hinder och möjligheter kan utläsas gällande förändringsarbetet?**

Socialtjänsten är den instans som placerar in sina klienter på LB. Kontaktpersonen den boende och socialsekreteraren gör upp en handlingsplan för den boende och KP som sedan ska följas upp. De boende är av olika uppfattning när det gäller socialsekreterarna. Några B uttrycker maktlöshet i relation till socialtjänsten, då de innehar en maktposition i relation till sina klienter. Likaså upplever BA att det varierar gällande socialsekreterarnas engagemang, alltifrån en god kontakt till i princip ingen alls. De är alla överens om att ett gott samarbete med socialsekreteraren är en god förutsättning för ett konstruktivt förändringsarbete för B.

Svensson (2007) beskriver att inom sin sociala värld har B en social identitet som missbrukare. Missbruksvärlden som kan kallas en subkultur löser hans känsla av maktlöshet. Om man är missnöjd med den status en grupp (i det här fallet samhällets egna normativa grupp ger) kan man söka sig till en annan grupp, till en annan grupp med andra grundläggande värderingar om vad som är rätt och fel. Här betraktas man inte som stigmatiserad och annorlunda utan som en vanlig individ.

BA och B uttrycker båda en viss maktlöshet gällande att de boende ska komma tillbaka till samhällets normativa grupp. BA i form av att tala om att en del inte är så motiverade och har levt som missbrukare i många år (BA3). Och boende som talar om att lämna tryggheten i form av missbrukets subkultur där de känner hemhörighet (B4).

Som förutsättning för att lämna missbruket talar flera B om olika faktorer som kan spela in: Kärlek till en kvinna, att få barn, att få sysselsättning, att få ett värdigt boende, rätt form av behandlingshem tillsammans med en bra eftervård från socialtjänsten. Det är inte givet att dessa eller andra faktorer gör att någon lämnar missbruket men här finns öppningar. En boende säger att man måste få ärliga chanser och inte bli instoppad i ett fack.

Det BA kan göra är att ingjuta hopp, när det finns öppningar hos B. Någon BA talar om fingertoppskänsla (BA1). Vikten av detta är stor även om B är påverkade från och till betyder inte det att de inte kan vara lyhörda för förändring. Lennér-Axelsson och Thylefors (1996) poängterar vikten av motivationsarbete eller som de kallar förarbete vilket senare varit avgörande för missbrukare och fungerat som vändpunkter. Detta framkommer under ett senare skede av ett framgångsrikt behandlingsarbete. Denna kunskap kommer inte alltid fram till motivationsarbetarna. Det här kan vara en bra vetskap då man som yrkesarbetare ibland kan uppleva att det känns trögt och svårt med förändringsarbetet, att härigenom förstå vikten av det arbete man gör och få ny motivation och inspiration.

Skapandet av alternativa nätverk utanför missbruksvärlden exempelvis en sysselsättning, ett intresse som för en till andra sammanhang, förebilder av andra som slutat missbruka t.ex. NA, återfå kontakt med familj, återfå körkort o.s.v. Dessa kan enligt Kristiansen och Svensson (2004) bidra till trygghet, meningsfullhet och värdighet. Även Antonovsky (1991) talar om KASAM, känsla av sammanhang som innehåller komponenterna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Olika människor innehar olika grader av dessa komponenter. Dock kan man erbjuda människor hjälp att höja dessa värden. LB är ett första steg för de boende på deras väg till ett mer ordnat liv. Det har uttryckts i en tillsynsrapport sedan 2009 att LB arbetar med ”låg tröskel in och hög tröskel ut” eller som det också uttrycks att varje individ ska uppnå en bättre livskvalitet när de lämnar LB än vad de hade när de kom dit, vilket indikerar på ett förändringsarbete. Jag har i denna uppsats/utvärdering försökt ge en bild ur ett personalperspektiv och boendeperspektiv av hur verksamheten arbetar med detta och också gett en bild av områden som kunde gå att utveckla för att ge ökade chanser för de boende att under tiden de bor på LB och får tak över huvudet också ges mer möjlighet till att tillägna sig en förändringsprocess. Och utifrån FAs och LB sida se aspekter av arbetets organisatoriska upplägg rörande kontaktmannaskapets förutsättningar att arbeta med psykosocialt stöd och motivationsarbete.

LBs verksamhet utifrån ledningen uttrycker att man mer arbetar med någon slags hotellverksamhet (står att läsa i beslut om återkallandet av HVB-tillståndet från socialstyrelsen 2010-12-10) där de tonar ner förändringsarbetets roll. Medan man från socialstyrelsens sida och kommunens sida genom det ramavtal LB ingår med kommunen uttrycker en starkare betoning på att förändringsarbetet bör ha en framträdande roll.

Kunskapsmässigt har BA förutsättningar för att bedriva stöd och motivationsarbete. Biträdande verksamhetschef är socionom vilket ger förutsättningar för att hon skulle kunna utarbeta mer tydliga riktlinjer för det kvalitativa arbetet. Skillnaden på hur man från LBs ledning mer har en tyngdvikt på tak över huvudet och hur förväntningarna utifrån är ett mer förändringsinriktat arbete indikerar på att en arbetsorganisatorisk förändring bör genomföras.

En viss stagnation uttrycks från BA t.ex. *”När man arbetat här ett par år med detta klientel kommer man inte längre”* (BA2). Mina reflektioner då jag utfört observationer och intervjuer på LB är att om BA fick mer tid och motivation från ledningen beträffande det kvalitativa arbetet skulle denna stagnation minska.

Det framkommer många intressanta kommunikativa kunskapsfält då jag utför intervjuerna med BA, som jag iakttar under observationerna inte riktigt ges utrymme att bedrivas aktivt i det vardagliga arbetet. Mina upplevelser under observationerna gällande B är att en del kan tycka att det är skönt att få rå sig själva i ganska stor utsträckning i boendet, men att det också finns röster som uttrycker att vi kommer ingenstans. Gemensamt för de boende är att de uppfattar LB som drogliberalt, vilket framkommer både av intervjuer och observationer. Haschrökande på rum och användning av droger i huset verkar vara vanligt. Detta kan enligt mina iakttagelser vara skönt om man är i aktivt missbruk, men gynnar inte ett förändringsarbete. BA uttrycker under intervjuer att reglerna kring missbruk i huset är tydliga och upptäcker man att någon missbrukar här är det underlag för utskrivning. Däremot visar mina iakttagelser att de boende har en relativt stor frihet i relation till vad BA uttrycker att de har.

Tiden på LB uppfattas mer som en väntan på något annat eller så att säga någonstans att bo än som en period där de får ny input och nya redskap att hantera sitt förhållningssätt i relation till destruktiva beteendemönster. Slutsatsen av detta är att det kvalitativa arbetet behöver prioriteras både gällande stöd och kontroll för att bättre leva upp till uppdragsgivarnas önskemål på vad ett stödboende ska innehålla.

Ekonomi, etik, människosyn och vad som förväntas av verksamheten från de som köper platser är faktorer som spelar roll. Vill kommunen ha förändringsarbete som en viktig del i arbetet ska FA inte behöva kompromissa i sin verksamhet av ekonomiska skäl. Utan vara trygga ekonomiskt för att kunna utföra både den basala delen i sitt arbete och det psykosociala stöd och motivationsarbetet.

Samhällsdebatten enligt Olsson i Blomqvist et al. (2011) menar att man idag genom en nedmonterad offentlig sektor inte i samma utsträckning som för några decennier sedan arbetar med att föra in människor i den sociala gemenskapen. Sahlin diskuterar i Hansen Lofstrand, Nordfeldt (red) (2007) om allmännyttans nedmontering och dess sociala ansvar som förr var mycket större som en påverkansfaktor, vilken bidrar till att det inte finns lättillgängliga lägenheter i samma utsträckning som förr. Och hur den sekundära bostadsmarknaden står till buds för missbrukare. De missbrukare som inte är beredda på nykterhet hamnar i en restgrupp. Det är denna restgrupp som exempelvis bor på LB. Jag vill genom tidigare forskning påvisa att samhällsstrukturen har en viktig roll för hur boendesituationen ser ut för denna grupp människor. Man kan se att från samhällets sida finns påverkansfaktorer. Visst påverkar individen sitt liv genom hur han eller hon lever det. Men det är ändå så att det finns en växelverkan där människan också påverkas av rådande samhällsstrukturer.

## ***7.1 Förslag till förändringar i arbetsorganisationen***

- Anställa två boendeassistenter till för att möjliggöra ett mer framträdande stöd och motivationsarbete.
- Mer kontinuerligt befinna sig på boendevåningarna.
- Införa kontinuerliga samtal/aktivitetstider mellan KP och B
- Öka frekvensen och prioriteringen av gruppaktiviteter.
- Diskutera alternativa former för att delge det kristna budskapet.
- Pröva sig fram till handledning som BA upplever givande.
- Höja åldersgränsen till 25 år.
- Dela upp boendet på två avdelningar, en för dem som kräver mer omsorg och en för dem som är mer självgående.

## ***7.2 Metodologiska konsekvenser för resultatet***

Den kvalitativa metod som används ger en fördjupning och närhet till den källa man hämtar sin information ifrån i de frågor som uppsatsen/utvärderingen riktar sig till. De teoretiska aspekter som används för att belysa det empiriska materialet från observationer och intervjuer ger en ökad förståelse för hur BA och B ser på verksamheten, hur BA arbetar på LB och hur B uppfattar detta arbete. BA och B får komma till tals i de frågor som ställs och jag har genom observationerna kunnat se hur vardagen på LB ser ut. Studier gällande människor som under lång tid levt med missbruksproblem och hur man som yrkesverksam arbetar med det och vad samhället kan erbjuda dessa människor.

Det syfte och de frågeställningar som ställs riktar studien. Utifrån ett antal frågor med ett antal teman arbetades tre huvudteman fram, dessa var de mest centrala områdena som framkom under analysarbetet för att besvara syftet och frågeställningarna. Det empiriska materialet är stort och andra syften och frågeställningar kunde lett till andra infallsvinklar. Exempelvis livsberättelser från de boende, studier där LB kunde jämföras med andra boenden, studier gällande socialsekreterarnas engagemang och betydelse för B.

## ***7.3 Vilka konsekvenser kan man skönja hädanefter***

Det finns ett antal människor vars livssituation ser ut så att de har missbruksproblematik och är bostadslösa. Så länge samhället är uppbyggt som det är idag kommer boenden som LB behövas. Om man på LB förtydligar förändringsarbetet skulle det innebära att de boende i större utsträckning upplevde LB som ett led i en förändringsprocess snarare än som tak över huvudet och förvaring. Detta är också FAs målsättning att säkerställa det kvalitativa stödarbetet genom att utvärdera deras stödboenden runt om i Sverige. Ansatsen är god, sedan är det upp till FAs ledning och ledningen runt om på FAs stödboenden att reflektera över sina verksamheter. Att se styrkor och svagheter och på ett konstruktivt sätt arbeta med utveckling av verksamheterna.

## ***7.4 Frågor som väckts genom undersökningen***

Några frågor som väckts är hur människor delas upp i fack och hur viktigt det är att man ser och accepterar människor som de är, som en utgångspunkt. Hur mycket det betyder för oss alla att bli sedda och lyssnade på.

Tankar om den mänskliga rädslan för ensamhet, utanförskap och hur starka dessa psykologiska krafter är. Missbruket blir en flykt från en verklighet och ger även en gemenskap för de människor som lever detta liv. Att för dessa människor bryta med missbruket kräver olika former av möjligheter till alternativa nätverk, fungerande behandlingar o.s.v. Det är en stor uppgift för samhället att bistå med sådana möjligheter. Och det är mycket kraft som krävs från individen själv att bryta upp från invanda mönster. LB utför ett viktigt arbete, de kan fungera som en startbräda utifrån vilken de boende kan avancera både mentalt och materiellt. Ingenting är ändå omöjligt och så länge det finns liv finns det hopp.

## 8. Källförteckning

Antonovsky, A. (1991): *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur

Arbetsrutiner för nattpersonal och vikarier

Arbetsrutiner helgpas

Arbetsrutiner vardag

Baronowsky, R & Prennmark, M (Kapitel 4) (2006): ”...Stupstock eller startblock...” *En utvärdering av Lilla Bommens verksamhet Våren 2006*. Stockholm: Frälsningsarmén

Billquist, L. (1999): *Rummet, mötet och ritualerna, en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Kompendiet AB

Billquist, L. & Skårner A. (2009): *En påtvingad relation? Kontaktmannaskapets utövande och villkor inom LVM-vården*. Stockholm: Statens institutionsstyrelse, Forskningsrapport nr 4 2009

Blid, M (2002). *Utvärdering av ett kategoriboende för personer med missbruksproblem. Rapport 2. Servicehuset Furan i Västerås*. Östersund: Mitthögskolan: Institutionen för socialt arbete

Blid, M & Gerner, A. (2001). *Utvärdering av ett kategoriboende för personer med missbruksproblem. Rapport 1. Skogsglantan i Östersund*. Östersund: Mitthögskolan: Institutionen för socialt arbete.

Blid, M & Gerner, A. (2006). Socially excluding housing support to homeless substance misusers: two Swedish case studies of special category housing. I: *International Journal of Social Welfare* vol 15:2 sid. 162-171.

Blomqvist, J & Edman, J & Göransson, B & Olsson, B (red) & Sahlin, I & Träskman, P,O & Törnqvist, D (2011): *Narkotika, Om problem och politik*. Stockholm: Norstedts Juridik AB

Broschyr till socialtjänsten: Lilla Bommens Stödboende för hemlösa.

Broschyr till de boende: Välkommen till Lilla Bommens Stödboende

Eide, T. & Eide, H. (2006): *Kommunikation I praktiken-relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Stockholm: Liber

Elias, C J & Inui, T S. (1993). When a house is not a home: Exploring the meaning of shelter among chronically homeless older men I: *The Gerontologist* vol 33:3 sid. 396-402.

Eliasson, R. (1995): *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur

Engquist, A. (1992): *Kommunikation på arbetsplatsen*. Stockholm: Rabén och Sjögren



- Fangen, K. (2004): *Deltagande Observation*. Stockholm: Liber
- Frälsningsarmén (2013): *Tron är bara halva sanningen*. Frälsningsarmén officiell hemsida, Hämtad 2013-03-26. <http://www.fralsningsarmen.se/d12/p3/content.nsf/aget?openagent&key>
- Goffman, E. (2001): *Stigma, Den avvikandes roll och identitet*. Stockholm: Nordstedts Förlag
- Gounis, K. (1992): The manufacture of dependency: Shelterization revisited. I: *The New England Journal of Public Policy* vol 8. Sid. 685-693.
- Göteborgs Stad. (2008): Rapport över tillsyn av Frälsningsarméns stödboende Lilla Bommen, S.t Eriksgatan 4
- Göteborgs Stad. (2009): Rapport över tillsyn av Frälsningsarméns stödboende Lilla Bommen S.t Eriksgatan 4
- Hansen-Löfstrand, C & Nordfeldt, M. (red) (2007): *Bostadslös! Lokal politik och praktik*. Malmö: Elanders Belings AB
- Hoffman, L. & Coffey, B. (2008): Dignity and indignation: How people experiencing homelessness view services and providers. I: *The social sciences Journal* vol 45 sid. 207-222.
- Holmdahl, J. (2010): *"Vi finns helt enkelt för dom"- En utvärdering av Värtahemmet, ett hem för vård eller boende för hemlösa män*. Stockholm: Frälsningsarmén.
- Holmdahl, J. 2011<sup>1</sup>): *En utvärdering av Gnistan, ett härbärke och ett stödboende under samma tak i Örebro kommun*. Stockholm: Frälsningsarmén.
- Holmdahl, J. 2011<sup>2</sup>): *"Ett ställe att landa på"- En utvärdering av Källan. Ett stödboende för hemlösa män och kvinnor i Tyresö kommun*. Stockholm: Frälsningsarmén.
- Holmdahl, J. (2012<sup>3</sup>): *"Att göra det bästa av en omöjlig situation"- En utvärdering av Frälsningsarméns härbärke Midsommarkransen*. Stockholm: Frälsningsarmén.
- Holme, I. & Solvang, M. & Krohn, B. (1991): *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Kristiansen, A. & Svensson, B. (2004): *Narkomani och byråkrati går inte ihop...- livsvillkor och vårderfarenheter hos kvinnor och män som använder narkotika*. MOB, rapport 1. Hämtad 2013-04-11
- Kvale, S. (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Larsson, S. & Lilja, J. & Mannheimer, K. (2005): *Kvalitativ metod-En introduktion i Forskningsmetoder i socialt arbete.* ) Lund: Studentlitteratur

Lennér, Axelsson B. & Thylefors, I. (1996): *Psykosocialt behandlingsarbete*. Stockholm: Natur och kultur

Mål och strategidokument för sociala sektionen f.r.o.m. 2006

Neale, J & Kennedy, C. (2002): Good practice towards homeless drug users: research evidence from Scotland. I: *Health and Social Care in the Community vol 10:3 sid. 196-205*.

Nilsson, B. & Waldermarson A-K. (1994): *Kommunikation, Samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur

Ohnstad, A. (1995): *Det goda samtalet*. Lund: Studentlitteratur

Olsson, B. (red) (2011): *Narkotika, Om problem och politik*. Stockholm: Norstedts Juridik AB

Payne, M. (2002): *Teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur

Rhoades, H., Wenzel, S. L., Golinelli, D. Tucker, J. S., Kennedy, D. P., Green, H. D., & Zhou, A. (2011): *The social context of homeless men's substance use. Drug and alcohol dependence*, 118 (2-3), 320-325.

Sandström, S. (1996): *Våld och hot, I människovårdande yrken*. Stockholm: Liber AB

Stark, L R. (1994) The shelter as "total institution". I: *American Behavioral Scientist vol 37 sid. 553-562*.

Svensson, B. (2007): *Pundare, Jonkare och andra, med narkotikan som följeslagare*. Stockholm: Carlsson Bokförlag

Svensson, K. & Johansson, E. & Laanemets, L. (2008): *Handlingsutrymme, Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur

Swärd, H. (2008): *Hemlöshet*. Lund: Studentlitteratur

Styron, T H, Janoff-Bulman, R & Davidson, L. (2000): "Please Ask Me How I Am": Experiences of Family Homelessness in the Context of Single Mothers Lives. I: *Journal of Social Distress and the Homeless vol 9:2 sid. 143-165*.

Thompson S J, McManus H, Lantry, J, Windsor, L & Flynn, P. 2006. Insights from the street: perceptions of services and providers by homeless young adults. I: *Evaluation and Program Planning vol 29:1 sid 34-43*.

Trost, J. (2002): *Att skriva uppsats med akribi*. Lund: Studentlitteratur

Verksamhetsberättelse Lilla Bommens Stödboende 2005, 2011 och 2012

## 9. Bilagor

### Bilaga 1.

Lilla Bommens har 11 ordningsregler

1. Lilla Bommen har sekretess. Det innebär att vi inte talar om att du bor här annat än för myndigheter.
2. Våld och hot mot personal och gäster är förbjudet.
3. Alkohol, narkotika, drogrelaterade redskap, brandfarligt material och vapen är inte tillåtna i huset. Personalen har rätt att undersöka rum, väskor m.m. samt att beslagta allt otillåtet som påträffas.
4. Stöld, skadegörelse och störande uppträdande på Lilla Bommen eller i närområdet är inte tillåtet.
5. Det är inte tillåtet att släppa in obehöriga personer i huset eller för personer att skrika och vissla på dig utanför huset. Ej heller att ta in eller ut något eller någon genom fönstret.
6. Mellan 01.00 och 06.00 är ytterdörren låst. Det innebär att det går att gå ut men inte komma in.
7. Nyckelkortet till rummet måste alltid lämnas i receptionen när du går ut.
8. Lilla Bommen är ett korttidsboende. Du får ta med dig hygienartiklar och kläder (inte mer än vad som ryms i garderoben och byrån på rummet). Om du vill ta med stereo, video eller TV måste personalen tillfrågas först (TV kräver dessutom uppvisning av TV-licens).
9. Lilla Bommen tar inget ansvar för kvarlämnade ägodelar. Ägodelar som inte är hämtade senast 3 månader efter avflyttning slängs. Lilla Bommen ansvarar inte heller för fastlåsta/icke fastlåsta cyklar, mopeder, vagnar etc. i cykelstället eller på andra platser runt huset.
10. Som boende på Lilla Bommen ansvarar du för att hålla ordning och städa ditt rum samt hålla ordning i allmänna utrymmen som du utnyttjar. Vid åverkan blir du ersättningskyldig.
11. Mottagit UTRYMNINGSINSTRUKTIONEN för boendet.

## **Bilaga 2.**

### **Personalintervjuguide**

#### **Verksamheten**

Kan du beskriva Lilla Bommens verksamhet och målsättningar?

Vilken/vilka är Lilla Bommens målgrupp?

Vad tror du att Frälsningsarméns övergripande målsättningar är med Lilla Bommen?

Hur upplever du att det är att arbeta för frälsningsarmén?

Har arbetet förändrats genom åren, i så fall på vilka sätt?

Om du fick förändra i verksamheten, vad skulle du göra då?

#### **Reflektioner kring arbetssättet på Lilla Bommen**

Vad görs på Lilla Bommen för att de boende ska uppnå en bättre livskvalitet?

Hur arbetar ni med aktiviteter för de boende?

Hur tycker du det är att arbeta i receptionen?

Vilka intentioner och tillvägagångssätt har du med ditt arbete på Lilla Bommen?

Vilka tankar har du om de boende?

Hur arbetar du med målgruppen?

Vad krävs för att förstå sig på målgruppen?

Hur arbetar du med stöd/motivationsarbetet på Lilla Bommen?

Vad gör du för att uppmärksamma och stödja de boende på Lilla bommen?

Ser du någon konflikt mellan stöd respektive kontrollverksamheten på Lilla Bommen?

Tror du att kvinnor och män arbetar på olika sätt på Lilla Bommen?

Har du lyckats motivera några boende? Hur gjorde du i så fall?

Hur arbetar du med att bemöta de boende?

Kan du nämna några för/nackdelar med Lilla Bommen?

Tycker du att de regler som finns är bra?

### **Makt/maktlöshet**

Har de boende något inflytande över sin boendesituation och vistelse här, anser du?

Hur känns det för dig att förmana de boende?

Vilket inflytande har du att påverka din arbetssituation, lyssnar organisationen på dina åsikter?

### **Personalgruppen**

Hur tycker du att arbetsgruppen fungerar?

Vilka frågor tas upp på APT-möten? Hur följs dessa upp?

Är det alltid fördelar med att vara eniga i en arbetsgrupp?

Vad krävs för att höja kvalitén i arbetet?

### **Hemlöshet**

Hur anser du att verksamheten för de hemlösa behandlas och fungerar i Göteborg?

Hur anser du att verksamheten för de hemlösa behandlas och fungerar inom Frälsningsarmén?

Vilka synsätt anser du att Göteborgs kommun har på de hemlösa?

Stämmer dessa in på Frälsningsarméns synsätt?

## **Kontaktnannaskap**

Beskriv de personer du förnärvarande är kontaktperson till?

Hur bedrivs ett aktivt kontaktnannaskap?

På vilka sätt kan du stötta de boende som du är kontaktperson till?

Hur arbetar du med att bemöta dina boende som du är kontaktperson till?

Hur kan man utveckla kontaktnannaskapet?

Anser du att kontaktnannaskapet fungerar bra, är viktigt i verksamheten?

## **Boendeintervjuguide**

### **Verksamheten**

Kan du beskriva Lilla Bommens verksamhet?

Vad tycker du om att Lilla Bommen tillhör frälsningsarmen och är en kristen organisation, på vilka sätt märks detta i verksamheten?

Hur ser du på reglerna på Lilla Bommen?

Kan du nämna några för/nackdelar med Lilla Bommen?

### **Personalen**

Kan du beskriva hur personalen arbetar?

Vad gör personalen och vad tycker du om det?

Är det lätt att få tag på personalen?

### **Makt/maktlöshet**

Vilka anledningar gör att du bor på Lilla Bommen?

Hur har du det just nu?

Kan du styra över ditt liv?

Känner du att du har makt över din situation, eller känner du dig maktlös?

Stödjer Lilla Bommen dig till ett bättre liv?

Vad säger du om uttrycket låg tröskel in och hög tröskel ut här på Lilla Bommen?

Hur ser du på ditt liv?

### **Hemlösheten**

Vad anser du om Göteborgs hemlöshetspolitik??

Hur anser du att hemlösa behandlas i Göteborg?

### **Missbruket**

Tycker du att du har ett missbruk?

Vilka ser du som anledningar till att du hamnade i missbruk?

Vad gör att du stannar kvar i missbruk?

Vad kan hjälpa dig att lämna missbruket?

Hur är en missbrukare?

Vad tycker du om människor som inte missbrukar?

Hur tror du att ditt liv skulle se ut om du inte missbrukade?

### **Kontaktmannaskapet**

Hur uppfattar du din kontaktperson?

Upplever du att kontaktpersonen stöttar dig, i så fall hur?

Hur upplever du din kontaktpersons bemötande mot dig?

Hur upplever du att personalen bedriver ett aktivt kontaktmannaskap?

Vem vänder du dig till?

Vad tycker du om din kontaktperson?

Vad tycker du om kontaktpersonens arbete?

Vad har han/hon gjort för dig?

Kommer du lätt överens med din kontaktperson?

Förstår kontaktpersonen dig?

Gör kontaktpersonen det ni kommit överens om?



### **Bilaga 3.**

#### **Tacksam för skriftligt svar på följande frågor**

Ålder?

Kön?

Utbildning? Erfarenhet?

Utbildning som önskas?

Hur länge har du arbetat här?

Beskriv målgruppen som tas emot på Lilla Bommen?

Vilka insatser erbjuder ni på Lilla Bommen?

Vilka metoder använder ni er av?

Vilka styrkor (resurser) kan du se med verksamheten?

Vilka svagheter (förbättringsområden) kan du se i verksamheten?

**Bilaga 4.**

## Informerat samtycke

Jag har blivit informerad om arbetets syfte och godkänner att intervjun används anonymiserad i utvärderingen/masteruppsatsen

Göteborg den

Namnteckning

namnförtydligande

## **Bilaga 5.**

### **Presentation av BA och B.**

Det finns 4 BA som arbetar natt. LB är bemannad med 2 BA per natt, vilket innebär att dessa 4 altinerar. Dessa ingår inte i studien. Arbetsgruppen för dag och kväll är samtliga medelålders mellan 40-60 år. Den består av 3 kvinnor och 3 män. 3 av dessa är undersköterskor/mentalskötare. De andra 2 har tidigare yrkeserfarenhet inom andra yrken. BA har genom FA fått relevant utbildning t.ex. 2-årig utbildning till behandlingsassistent. Kurser angående psykisk ohälsa och missbruk odyligt.

Komplett består gruppen av 6 personer. En man slutade i december 2011. En kvinna slutade i mars 2012. Dessa tjänster har blivit tillsatta under sommaren 2012. Kvinnan som slutade i mars 2012 deltog i studien. 1 person har arbetat på LB sedan 1995, en sedan 1998, den tredje sedan 2002 och de 2 ytterligare sedan 2005, vilket innebär att de har lång erfarenhet av att arbeta med målgruppen.

### **Kort presentation av de boende jag har intervjuat.**

Är 49 år, har under många år arbetat, som jag förstår det har alkohol och droger funnits med i livet men inte tagit överhanden. Han har två vuxna barn. Sedan ca 2004 har livet varit mer utpräglat styrt av droger, med bostadslöshet och arbetslöshet. Han uttrycker att "jag är idag ingen mjölkko". Han ser inte att han kommer komma tillbaka in i arbete igen. Vad det gäller bostadssituationen upplever jag att han inte direkt har några visioner i nuläget. Han har följt boendekedjan men ramlat tillbaka till lågtröskelboenden. Han säger "jag sa till min socialsekreterare 2004 att jag vill inte bli en bricka i spelet, men idag har jag accepterat att jag är en bricka i spelet och då känns det lättare att leva med det". B reflekterar inte över att sluta med droger.

Är 38 år, har sen han var ca 13 år använt droger. Han har som jag uppfattar det haft en del bättre perioder med försök till lägenhet och viss sysselsättning, han säger att denna sysselsättning har i så fall varit svart och att han även då han arbetat ofta har använt droger. Heroin är hans huvuddrog. Han har en 9 årig son som han inte har kontakt med. Målsättningen för honom är att de ska få kontakt när hans liv stabiliserat sig. För 6 år sen påbörjade de en kontakt men missbruket tog överhanden. B talar om trasiga familjerelationer som en faktor till sitt missbruk. Bs vuxna liv har präglats av hans drogmissbruk. B reflekterar över att sluta med droger.

Är 38 år. Har under hela sitt vuxna liv missbrukat. Han talar om att det finns orsaker från barndomen, men går inte in på det i detalj. Hasch och heroin är hans huvuddroger. 2004-2006 befann han sig utanför Göteborg på kontraktsvård, där praktiserade han under tiden. Denna praktik relaterar han till som hans enda upplevelse av att vara ute i det verkliga vuxna livet. Där fick han en yrkesidentitet. Denna upplevelse hjälper honom att tro att han har en viss kapacitet. Han berättar om att när kontraktsvården var över och han bodde i egen lägenhet blev han väldigt isolerad och föll tillbaka i missbruk. Han tänkte då att nu ska jag slippa alla myndigheter och börja om. Om han skulle komma så långt igen menar han att han är vis av

denna erfarenhet och kommer inte släppa myndigheter så drastiskt igen utan ta hjälp och stöd av dem. B reflekterar över att sluta med droger.

Är 53 år. Har under sitt vuxna liv haft olika perioder av yrkesliv, men missbruket har i större och mindre utsträckning präglat hans liv. Han har två vuxna döttrar, han uttrycker viktigheten av att de har det bra och att han har en god relation till deras mamma, trots att de inte lever ihop. Döttrarna kan ringa B när de vill. B upplever att soc. sätter käppar i hjulet för honom, att de är fyrkantiga och inte lyssnar på honom. Han motsätter sig att lämna urinprov och utandningsprov, vilket har gjort att det är svårt för honom att komma vidare i boendekedjan. Jag upplever inte att B reflekterar över att sluta med droger helt.

Är 52 år. Har under hela sitt vuxna liv missbrukat. Dock har han sen 10 år tillbaka slutat med heroin, vilket han berättar om var en stor utmaning men något han verkligen ville själv och som han blandat med mycket lidande genomdrev med hjälp av hans tjej och sin egna starka beslutsamhet. Han berättar att han har ex.vis hyrt ett hus i 7 år och alltid betalat för sig. Han menar att han är kapabel att sköta en lägenhet men han är inte i dagsläget är villig att ge urinprov och utandningsprov. Ser en viss förhoppning i Housing first, Boende som grund. Reflekterar inte över att helt sluta med droger.

Är 52 år. Hans vuxna liv har präglats av missbruk, han säger ”jag har haft många chanser men dem har jag pundat veck”. Dock menar han att han inte drogar mycket, det är även min uppfattning att B verkar ha kontroll över sig själv, han ger ett samlat intryck. Han säger ”jag skulle vilja se att man från myndigheternas sida inte drog alla över en kant”. Han tycker att det skulle vara rimligt att t.ex. personalen på LB skulle kunna följa hur de boende betar sig och sköter sitt boende på LB och att det skulle kommuniceras med de boendes socialsekreterare. Att följa boendekapaciteten och därifrån skulle de se vilka som sköter sig och ge dessa möjlighet till mer eget boende utifrån hur en boende sköter sig. Han uttrycker sig som följande. ”Jag menar de kan väl se hur en människa uppför sig, ja menar det ser personalen, för då måste du bo på stadsmissionen eller andra ställen där det är urinprov och är man 50 år så vill man inte gå och lämna urinprov, det blir tröttsamt om man vill leva ett skötsamt liv ändå, jag tycker att sociala myndigheterna kan väl se hur killarna är eller”.