



HÖGSKOLAN VÄST

Institutionen för Individ och Samhälle
Socialpedagogiska programmet
SOP 10, Campus (alt. Lärcenter)

Samverkan – hinder och framgångsfaktorer

Collaboration – obstructions and successfactors

Anna Lundin

Camilla Jarnedal

Examensarbete i Socialt arbete, 15 hp
Handledare: Annika Theodorsson
Examinator: Daniel Rauhut
Vårterminen 2013

Abstract

Title: Collaboration - problems and successfactors

Authors: Anna Lundin och Camilla Jarnedal

Level: Bachelor's Thesis,

15 Higher Education Credits

Subject: Social Work

Program: Program in Social pedagogy,

180 Higher Education Credits

University West

Term: Spring term 2013

Supervisor: Annika Theodorsson

The essay is about the interaction between the authorities / operators involved in the work on domestic violence, which factors are important for the collaboration and how to ensure a continued good quality in the collaborational work. The purpose of the study is to analyze which factors promote or hinder the collaboration process.

The question we had was:

Which factors are important for collaboration?

The theories that we based our study on are theories of collaboration- and organization theory. We used a qualitative approach in which we conducted semi-structured interviews and then transcribed, coded and thematised. For results and analysis, we used interview analysis that was based on codes and themes, interpreted the text associated with them, and analyzed with reference to relevant literature and linked to the theories. The conclusions we have drawn from empirical data is clearly linked to the theories and literature, and addresses the key factors for the collaboration process. In our discussion, we highlight both collaboration partners own views on collaboration, how this view is consistent with the theories and also our approach to collaboration and significant factors.

Keywords: collaboration, organization, participation, common goals, language difficulties, communication, education.

Sammanfattning

Titel: Samverkan - hinder och framgångsfaktorer

Författare: Anna Lundin och Camilla Jarnedal

Nivå/arbetets art: Kandidat/examensarbete, 15 hp

Ämne: Socialt arbete

Program: Socialpedagogiska programmet, 180 hp

Högskolan Väst

Termin: Vårterminen 2013

Handledare: Annika Theodorsson

Uppsatsen handlar om samverkan mellan de myndigheter/aktörer som är inblandade i arbetet kring våld i nära relationer, vilka faktorer som är viktiga för samverkan, hur man arbetar kring detta och då framförallt hur man arbetar för att säkerställa en fortsatt god kvalitet i samverkansarbetet. Syftet är att analysera vilka faktorer som gynnar eller hindrar samverkansarbetet.

Frågeställning:

- Vilka faktorer är viktiga för en god och fungerande samverkan?

Teorierna som vi utgått ifrån är teorier om samverkan och organisationsteori. Vi använde en kvalitativ metod där vi genomförde semistrukturerade intervjuer som sedan transkriberades, kodades och tematiserades. För resultat och analys använde vi oss av intervjuanalys där vi utgick ifrån koder och teman, tolkade texten i samband med dem och analyserade med stöd i litteratur och kopplade till teorierna. Slutsatserna vi kunnat dra utifrån empirin är klart knutna till teorier och litteratur, och tar upp viktiga faktorer för samverkansarbetet. I vår diskussion belyser vi både samverkansparternas egen syn på samverkan, hur denna syn stämmer överens med teorierna och även vår syn på samverkan och viktiga faktorer

Nyckelord: Samverkan, organisation, delaktighet, gemensamma mål, språkliga svårigheter, kommunikation, utbildning

Innehåll

Abstract

Sammanfattning

1. INLEDNING OCH BAKGRUND.....	1
1.1 Myndigheters ansvar och samverkan kring våld.....	1
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	3
3. TIDIGARE FORSKNING	4
3.1 Samverkan.....	4
4. TEORI	7
4.1 Organisationsteori.....	7
4.2 Samverkan.....	8
5. METOD.....	11
5.1 Etiska överväganden	12
5.2 Undersökningsmetod	13
5.3 Urval	13
5.4 Tillvägagångssätt	14
5.5 Informationssökning.....	15
5.6 Bearbetning av material – Intervjuanalys	16
5.7 Förförståelse.....	16
5.8 Reliabilitet och validitet.....	17
6. RESULTAT OCH ANALYS.....	17
6.1 Betydelsen av enskilda individer	18
6.2 Kompetens och mandat	18
6.3 Utanför samverkan.....	19
6.4 Resurser.....	20
6.5 När brister samverkan?	20
6.6 Språkliga svårigheter och brister i kommunikationen	21
6.7 Sekretess - ett hinder för gemensamma mål?	21
7. DISKUSSION	22
7.1 Vår egen förkunskap, förväntningar och informanternas upplevelse av utbildning	22
7.2 Intervjuerna.....	23
7.3 Teorier	23
7.4 Roller och förutsättningar för samverkan	24
7.5 Vad vi tar med oss	25

REFERENSER	26
BILAGOR	28
Bilaga 1. Arbetsfördelning	28
Bilaga 2. Informationsbrev	29
Bilaga 3. Intervjuguide.....	31

1. INLEDNING OCH BAKGRUND

Ingen organisation är så fullständig att den omfattar all teknologi, kunskap och resurser man kan behöva och därför måste man samverka med andra. Samverkan innebär en gemensam ansträngning kring gemensamma mål, dessutom höjer den legitimiteten och trovärdigheten i arbetet. Samverkan sker på både en övergripande nivå och i enskilda ärenden. Våld i nära relationer är ett samhällsproblem och ett av sätten samhället hanterar detta problem är genom samverkan.

De som utsätts för våldet är i behov av mycket stora stödinsatser och detta kräver en fungerande samverkan mellan myndigheter. Uppsatsen tar upp dessa delar och diskuterar förutsättningar som gynnar eller hindrar samverkan. Samverkan är en komplex process som kräver mycket av sina deltagare, och vi fann ämnet intressant då det bara inom en ensam organisation kan vara svårt att samköra de kompetenser som finns – tänk då att slå ihop flera olika organisationer från skilda verksamheter och med ännu mer skilda kompetensområden. Ämnet samverkan är relevant då så mycket av det sociala arbetet byggs på samverkan och arbete i grupp, både inom den egna organisationen och mellan den egna och andra.

1.1 Myndigheters ansvar och samverkan kring våld

Våld i nära relationer är ett hinder mot mänskliga rättigheter och friheter och rymmer allvarliga konsekvenser av hälsomässiga, sociala och ekonomiska dimensioner. Förutom konsekvenserna för individen leder det till stora kostnader för samhället genom de insatser som krävs. De som utsätts för relationsvåld är i mycket stort behov av stödinsatser och är ofta aktuella hos flera myndigheter samtidigt, till exempel socialtjänsten, hälso- och sjukvården, Polis, åklagare och domstol med flera. För välfungerande stödinsatser krävs en hög grad av samverkan mellan myndigheter (Socialstyrelsen, 2011:14). Detta regleras i socialtjänstlagen – SoL.

5 kap 11 § Till socialnämndens uppgifter hör att verka för att den som utsätts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp.

Socialnämnden ska särskilt beakta att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin

situation. Socialnämnden ansvarar för att ett barn, som utsatts för brott, och dennes närstående får det stöd och den hjälp som de behöver.

Socialnämnden ska också särskilt beakta att ett barn som bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot närstående är offer för brott och ansvara för att barnet får det stöd och den hjälp som barnet behöver. Lag (2012:776). (Socialtjänstlagen, 2012).

Eftersom våld i nära relationer är ett komplext problem behövs flera aktörer engageras i arbetet och samverkan mellan aktörerna är viktig inte bara för att arbeta med och stödja våldsutsatta, utan för att man överhuvudtaget ska komma i kontakt med dem så att man faktiskt kan hjälpa dem. Samverkan måste ske på både en övergripande nivå och på en nivå där man arbetar anpassat efter ett enskilt ärende. Med samverkan mellan myndigheter i ett sådant här ärende menas att de ska bidra med sina specifika resurser, kompetenser och kunskaper. Ett syfte med samverkan är att aktörernas insatser ska bli effektiva i och med anpassningen till målgruppens behov (Socialstyrelsen, 2011:45).

En anledning till samverkan är att man försöker möta omvärldens krav, till exempel för att kunna möta klienters behov på bästa sätt. Ingen organisation är så fullständig att den omfattar all teknologi, kunskap och resurser man behöver och därför måste man samverka med andra. Det är modernt att samverka och det ger legitimitet, trovärdigheten höjs genom att man är öppen med vilka man samverkar med. (Lindberg, 2009 s 29-30).

Förbättring av samhällets insatser för våldsutsatta har hög prioritet hos regeringen och 2007 lanserades en *Handlingsplan för att bekämpa mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer* (Bogestam, 2013). Både i samhällsdebatten och inom forskningen ryms olika teoretiska perspektiv på våld i nära relationer och problemet kan betraktas från flera håll, både som ett strukturellt- och psykologiskt fenomen. Såväl våldsutövarna och offren utgör heterogena grupper, likaså anledningarna till våldet och enligt World Health Organization (som hädanefter benämns WHO) är det inte möjligt att säkert fastställa faktorer som utlöser våld då det vetenskapliga underlaget är för tunt (Socialstyrelsen, 2011 s 17-18).

Begreppet "inlärld hjälplöshet" kan ge sken av att offret gett upp, men det handlar mer om något som visas utåt. Offret har lärt sig att varje handling iakttas och att misslyckanden kommer stå henne dyrt. I många fall pågår fortfarande en inre kamp och personen har inte gett upp helt, den har bara lärt sig att förvänta sig vedergällning för varje eget initiativ (Lewis Herman, 1992:137).

Risken finns vid en separation att våldet eskalerar, eller att separationen utlöser våld som inte förekommit innan. Uppbrottsprocessen kan beskrivas i tre faser, *bryta upp* -en vändpunkt och själva separationen, *bli fri* -frigörelsen från de känslomässiga banden, *att förstå* -att kvinnan inser vad hon blivit utsatt för. En kvinna som blivit utsatt för våld kommer behöva stöd, både akut stöd och stöd på längre sikt. Det akuta behovet rör sådant som måste åtgärdas omgående, till exempel ett tillfälligt boende, ekonomiskt bistånd eller bara hjälp att kontakta Polis.

De långtgående behoven handlar om att se på framtiden, hur kvinnan tänker framåt med boende, arbetssituation, hur det ska lösas med eventuella barn, behov av skydd med mera (Socialstyrelsen, 2011). Det finns ingen enskild organisation som har alla delar täckta inom den egna verksamheten utan för att kunna fylla både kortsiktiga och långsiktiga behov behöver man samverka med andra.

2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Uppsatsen handlar om samverkan mellan de myndigheter/aktörer som är inblandade i arbetet kring våld i nära relationer, vilka faktorer som är viktiga för samverkan, hur man arbetar kring detta och då framförallt hur man arbetar för att säkerställa en fortsatt god kvalitet i samverkansarbetet.

Syftet är att analysera vilka faktorer som gynnar eller hindrar samverkansarbetet.

Frågeställning:

- Vilka faktorer är viktiga för en god och fungerande samverkan?

3. TIDIGARE FORSKNING

Med hjälp av den förförståelse och kunskap om samverkan som tidigare forskning ger kan vi få en bild av viktiga delar i samverkansarbetet men även sådant som behöver utvecklas. I detta avsnitt tas upp som exempel: CEIF – en struktur för utvärdering av samverkan, användningen av multidisciplinärt arbete i friskvård och barnvårdsärenden, viktiga delar i detta arbete och ett samverkansprojekt med syfte att utveckla närvård.

3.1 Samverkan

Idag är samverkan en väl använd strategi för att handskas med olika sociala frågor. Genom samverkan adresseras samhällsproblem och genom samverkan mellan organisationer kan man uppnå mål som inte kunnat nås genom självständigt arbete av enskilda organisationer. Även om samverkan är önskvärd och något som många strävar efter är det inte självklart att man når framgång i sina ansträngningar, mycket på grund av bristande initiativ till att utvärdera och utveckla samverkan (Woodland & Hutton, 2012).

Woodland och Hutton (2012) presenterar i sin artikel CEIF, Collaboration Evaluation and Improvement Framework, en struktur med fem utgångspunkter för vad man kan tänka på vid utvärdering av samverkan. Dessa är (1) operationaliseringen av hur samverkan skapas, (2) identifierande av praxisområde, (3) bevaka utvecklingen, (4) fastställa integreringsnivån, och (5) uppskatta efterfrågan. Vid utvärdering av samverkan är det inte rimligt att utvärdera på alla olika nivåer samtidigt, men man kan använda sig av de olika utgångspunkterna och därifrån planera utvärderings- och analysmetod för utvärderingsarbetet.

Kort sagt är CEIF ett system för att implementera hur man använder kvalitativ- och kvantitativ data i utvärdering av samverkan. Genom att höja sin egen kompetens och öka kunskaperna om dynamiska faktorer inom organisationsteori blir det enklare att avgöra vilka variabler som är relevanta. Förutom att höja sin egen kompetens blir det en utmaning för utvärderaren att öka samverkansparternas insikt i hur samverkan fungerar.

Genom operationalisering av samverkan och en kompetenshöjning ställs deltagarnas skäl för samverkan på sin spets. Man fastslår att alla är medvetna om och inställda på det gemensamma målet, och är man inte det är det ingen idé att man är med i denna samverkansgrupp.

Woodland och Hutton (2012) berättar även om hur samverkansdeltagare har beskrivit en "aha-upplevelse" efter att de insett hur viktig integrationsnivån är i samverkan, "mer är inte alltid bättre".

Mellan 1994-95 i Brittish Columbia väcktes frågan om en genomgång av policys och det praktiska arbetet kring barnavårdsärenden. En slutsats var att dessa ärenden måste närmast på ett multidisciplinärt sätt (Nicholson, Artz, Armitage & Fagan, 2000).

Ursprunget till Nicholson m.fl (2000) studie var en önskan bland både akademiker och praktiker att via fältstudier komma fram till varför organisationer som arbetar med barn- och familjefrågor borde välja en multidisciplinär metod i sitt arbete. De tar upp att även om samverkans värde lyfts fram och lovordas är det svårt att hitta studier på effekten av samverkan mellan parterna, och den faktiska effekten som når klienterna. Flera författare lyfter fram att en god samverkan gynnar klienterna, som exempel nämner Nicholson m.fl (2000) Billups (1987) resonemang om hur utfallet av teaminsatser är märkbart större än vid individuella ansträngningar.

Inom friskvården har samverkan lett till en upplevelse av bättre kommunikation i personalgrupper och en ökad förmåga att fokusera på helheten kring klienten samt en höjd effektivitet i arbetet. Genom arbete tillsammans med andra professioner ges möjligheter till att vidga kunskaperna inom den egna professionen samtidigt som man stödjer varandra och delar ansvaret. Dock kan man ifrågasätta om det delade ansvaret för att arbetet utförs även innebär delat ansvar att stå till svars för om något går fel (Nicholson, Artz, Armitage & Fagan, 2000).

I studien tas upp vilka delar inom samverkansarbetet som oftast omnämns i litteraturen, och de exempel som tas upp är:

Organisatorisk struktur – organisationens struktur och uppbyggnad är en viktig del i utvecklingen av teamet. Den spelar även en stor roll när det gäller hur arbetet kommer fortlöpa, stödet och miljön är nyckelkomponenter för att detta lagarbete ska vara möjligt.

Samarbete – mycket hänger på individernas vilja och inställning till hur samarbetet kommer gå. Förutom att ha en vilja ATT samarbeta är det viktigt att deltagarna har en vilja att förstå roller och strukturer hos andra. Sedan bygger samverkan nya strukturer och processer runt arbetet mot det gemensamma målet, man kan inte utgå ifrån hierarkiska strukturer i och med att deltagarna kommer ifrån olika professioner och egna strukturer.

Roller – forskning pekar på att deltagarna måste klargöra tydliga roller och förstå sina roller framförallt om konflikter uppstår. Med förstå sina roller menas att man ska kunna förstå och uttala sina speciella ansvarsområden, kunna stå till svars för dessa och att inför de andra deltagarna uttala vilka mandat man har och rörelseutrymmet det medför.

Kommunikation – forskningen visar att kommunikationens kvalitet är en bra indikator på hur organisationen och relationen inom gruppen. Nicholson m.fl (2000) tar med David (1994) iakttagelse att lyssnandet är en kritisk faktor i en bra kommunikation och att detta är något som borde övas av samverkansparterna för att säkerställa den bra kommunikationen.

Ledarskap – ledarskapet är essentiellt för resultatet. Många problem som kan uppstå i arbetet kan bero på ett otydligt ledarskap, det kan handla om att ledningen inte är säker på sin roll eller på vad förväntningarna är på både ledning och arbetet i stort.

Beslutsfattande – även hur beslut fattas är en essentiell del i samverkansarbetet. Beslutsprocess och beslut ska vara genomförda med gruppens intresse, målet, i sikte. Timingen av besluten är också viktig.

Konflikter – konflikter uppstår ibland. Dessa beror ofta på skilda synsätt bland professionerna, målskillnader, skilda förväntningar på arbetet, bristande resurser och en osäkerhet på arbetsuppgifterna.

Samverkansprocessen – för att till fullo kunna utnyttja de resurser och möjligheter som detta "teamwork" kan innehålla måste man förstå vad teamwork innebär. Det måste ges tid till deltagarna att lära känna varandra och upprätta relationer mellan sig (Nicholson, Artz, Armitage & Fagan, 2000).

2008 startades i Uppsala ett inter-organisatoriskt samverkansprojekt med målet att inleda en utveckling av närvården i länet – Närvårdsprojektet i Uppsala. I Lindholm (2010)s rapport presenteras en studie av projektet. Studien har två syften där det ena är att beskriva och analysera utvecklingen inom projektets ram *styrning mot samverkan*, och det andra är att redogöra för hur aktörerna diskuterar den framtida utvecklingen *styrning av samverkan*, och detta görs genom att använda sig av intervjumaterial som tar upp aktörers uppfattningar och önskemål rörande ansvar, effektivitet och möjligheter att utvärdera samverkansarbetet .

Studien är en kvalitativ studie som till stor del baseras på intervjumaterial insamlat från 27 intervjuer med speciellt utvalda aktörer som ansetts ha en viktig roll i arbetet med utveckling av närvården. I studien kommer man fram till att inledningsfasen i arbetet har en mycket stor del för fortsatt framgång, det är där en grund för dialogen och relationen mellan aktörerna ska läggas – detta för att öka förståelsen mellan aktörer och höja arbetets legitimitet. När det gäller redan etablerad samverkan visar studien att det är viktigt att tydliggöra och fastslå de gemensamma målen och genom detta skapa förutsättningar för en utvärdering av effektiviteten (Lindholm, 2010:7).

I studiens reflektionsdel återkommer Lindholm (2010) till hur viktigt det är med kommunikationen mellan aktörerna för att uppnå en effektivitet, att fastslå de gemensamma målen för att skapa förutsättningar för utvärdering och en medvetenhet om att inter-organisatorisk samverkan sker i en historisk kontext där aktörerna har en förförståelse för den sortens arbete utifrån tidigare erfarenheter, denna medvetenhet är särskilt viktig när det gäller ledande aktörer och om tidigare erfarenheter varit negativa. Man pekar även ut vikten av att ha projekten politiskt förankrade då ett politiskt stöd skapar en bra legitimitet.

4. TEORI

I arbetet ligger fokus på samverkan och dess effekter i arbetet, framgångsfaktorer och hur dessa bibehålls och förstärks. I och med samverkan kommer man osökt in på organisationer då samverkan sker mellan olika organisationer, och för att förstå samverkan och hur det fungerar måste man även förstå organisationerna, hur de är uppbyggda och verkar. Centrala begrepp i studien är samverkan, organisation, organisering.

Samverkan är en process som förekommer då olika grupper inom olika organisationer och kunskapsområden utför handlingar som gemensamt bidrar till att uppnå ett gemensamt mål (Danermark, 2000 s, 15 o 17).

Organisation/-er är enheter som är sammansatta för att samordna insatser och handlingar.

Organisering är den praktiska samordningen av organisationens handlingar och innefattar kommunikation, samarbete, planering och social interaktion (Strannegård & Eriksson-Zetterquist, 2011 s 7-8).

4.1 Organisationsteori

Vad menas med en organisation? Organisationer kan ses som redskap för att samordna ett antal individer med olika behov, förväntningar och kravs ansträngningar mot ett gemensamt mål. Genom att förstå hur organisationerna fungerar kan man förebygga hinder för samverkan och se möjligheter för hur man kan underlätta och gynna processen. Beroende på hur stor uppgiften är varierar organisationers storlek och komplexitet, men ett gemensamt drag är att det är ett antal människor som organiserat sig till en social enhet som bildats för ett speciellt ändamål.

Graden av formalisering är vad som skiljer en organisation från en grupp, grupper beskrivs ofta som informella medan organisationerna ses som formella. Denna formalisering sker genom regler, instruktioner, avtal, organisationsplaner och så vidare, medan grupperna kännetecknas av en tydligare spontanitet och informalism där det inte behövs skrivna regler för samverkan i gruppen (Andersson 1994, s 11-13). Graden av formalisering skiljer sig inte bara mellan organisationer och grupper utan även mellan organisationstyper, till exempel mer formaliserade organisationer så som myndigheter kontra frivilligorganisationer.

En organisation är inte en sluten verksamhet utan ett öppet system som har en hög känslighet för hur samhället ser ut. Organisationerna påverkas och förändras på det sättet eftersom de genomsyras av rådande normer, kulturella- och samhällliga drag som finns i samhället (Ineland 2006:98-99).

Mycket av litteraturen kring organisationsteori fokuserar på själva tekniken inom organisation och organisering, organisationens form och de metoder med vilka arbetet organiseras. Centrala frågor har varit hur arbetet leds, hur arbetsuppgifter delas upp hur fritt eller osjälvständigt arbetet är samt effektivitet (Abrahamsson 2000:10).

I litteraturen lyfts fram att en av svårigheterna inom organisationsteorin är att formulera entydiga mål. Trots att det finns övergripande mål i organisationen har människorna som arbetar i organisationen oftast andra mål då det även kan finnas grupperingar inom organisationen som har skilda mål sinsemellan. Här kan vi se uppenbara målkonflikter. Sannolikheten för målkonflikter ökar också i och med det att arbetsuppgifterna är fördelade mellan individer och avdelningar, och därmed finns det skillnader mellan kompetens, intressen och perspektiv (Strannegård & Eriksson-Zetterquist 2011:30).

Som nämnts tidigare är organisationerna inget naturgivet fenomen utan organisationer konstrueras av någon person eller grupp i ett medvetet syfte att förverkliga uppnåendet av vissa mål formulerade av huvudmannen, och används sedan av olika aktörer för planerade strävanden (Abrahamsson 2000, s 11-12).

4.2 Samverkan

Med tanke på komplexiteten i arbetet inom en enskild organisation antar vi att det inte är enklare att arbeta flera organisationer om och med samma sak – med gemensamma mål.

Man samlas i grupper för att klara av sådant man inte klarar själv och för att grupperna inte ska upplösas krävs gemensamma mål. Effektiviteten avgörs av att man är överens om målen såväl som tillvägagångssätt (Nilsson, 1993:31).

Danermark beskriver teori som ett sätt att reflektera. Reflektion är nödvändigt när man pratar om samverkan och ska då ses som ett sätt att skapa sig ett bredare, djupare perspektiv och därmed kunna närma sig problemen och på ett mer konstruktivt sätt angripa dem. Man bör även vara medveten om att det man ser är antaganden och inte definitiva sanningar. Man kan alltså säga att all form av samverkan består av teoretiska ställningstagande i någon form. I organisationer som arbetar med att behandla individer och utsatt grupper möts olika teorier i samverkansprocessen och det kan då uppstå konflikter när intressen går isär inom de olika kunskapsområdena. Ju större skillnaderna är i hur mycket makt de olika samverkan grupperna har, desto större risk för just konflikter.

De olika kunskapsområdena har olika grader av legitimitet, status och makt. Definitionen av problemet och hur man vill angripa det kommer att påverka arbetet i samverkan, det kan då underlätta om respektive synsätt och teoretiska utgångspunkter förklaras för att skapa en större förståelse hos de övriga aktörerna som samverkar. Målet med samverkan är att kunna förstå varandras synsätt och att kunna kommunicera runt dem, inte att "vinna" eller att vara helt överens. Syftet är förutom att kommunicera, att man ska utvecklas och gå framåt (Danermark 2000 s.23 o 28).

Samverkan och samarbete är två skilda saker – med samverkan menas att man tillsammans med andra, ofta personer styrda av annan organisatorisk position och genom detta annat regelverk, arbetar mot ett gemensamt mål. Man samverkar *om* något. Samverkan är den process som förekommer då olika grupper inom olika kunskapsområden utför handlingar som gemensamt bidrar till att uppnå ett gemensamt mål på ett problem. Samverkan kring människobehandlande organisationer är komplex eftersom det handlar om just människor. De tycker, tänker och känner vilket kommer att påverka utgången på ett helt annat sätt än om man hade pratat om samverkan kring till exempel bygget av en skyskrapa. En människa är alltså både subjekt och objekt i processen.

En annan sak som gör att samverkan kring individer blir speciellt är att professionerna som ska samverka kring individerna har olika sätt att närma sig problemen och konkurrerar med varandra (Danermark 2000 s, 15 o 17). I viss samverkan koordineras arbetet för att

sedan utföras på varsitt håll för att uppnå ett gemensamt mål men i vissa fall utvecklas nya arbetsformer där arbetet sker gemensamt (Danermark 2000:18).

Samverkan handlar om formaliserade mindre nätverk som ofta byggt på personliga kontakter, gemensam utbildningsbakgrund och ett ömsesidigt förtroende. Samverkan ska inte vara beroende av personliga kontakter utan ska kunna garanteras även då dessa saknas, samtidigt som utvärderingar visar att samverkan lyckas bäst när man byggt upp kontakter på personlig nivå. Samverkansgrupperna är ofta tidsbegränsade och skapade för att lösa ett specifikt problem men det kan även skapa problem.

Hinder som kunnat urskiljas är alltifrån bristande projektplaner till kollisioner mellan maktstrukturer. En nyckel till lyckad samverkan är att identifiera skillnaderna som finns mellan parterna och lära sig använda dem som resurser istället (Thylefors 2007, s 57-58).

En viktig del i ett fungerande samverkansarbete är en delaktig ledning. En missuppfattning är ofta att det hela sköter sig självt så fort gruppen är utsedd och uppgiften formulerad. Ett exempel är när ledningen använder sig av det Danermark kallar kompetensargumentet, som är när ledningen hänvisar till gruppens kompetens och i och med detta legitimerar att den drar sig undan ansvaret.

Det finns även andra anledningar till bristande ledningsfunktion, som exempelvis tidsbrist och ren okunskap om vad samverkan är. Det optimala är om ledningen finns med och har en aktiv roll genom hela arbetet då det ständigt dyker upp frågor som behöver hanteras på ledningsnivå. Särskilt viktig blir ledningsfunktionen om flera huvudmän är inblandade (Danermark 2000, s 18-19) som i denna studie av samverkan.

Trots insikt om de olika sidor som finns hos en människa kan problem uppstå i samverkan mellan olika organisationer då man utgår från olika perspektiv. Alla har olika typer av kunskap och även om allas kunskap är viktig räknas viss kunskap mer än annan. Även inom samma kunskapsområde uppstår konflikter då konkurrerande teorier idag är mer regel än undantag. Det finns alltid teoretiska ställningstagande även inom till synes konkreta diskussioner och det är våra ställningstagande som styr hur problemet definieras.

Varje yrkeskategori har sitt eget språk och detta är ett ständigt problem – därför är det viktigt att man i samverkan försöker undvika språk och jargong som är specifikt för det egna yrket. Samtidigt bör man lägga en del energi på att försöka förstå varandras begreppsapparat, dels av respekt men också som en del i läroprocessen (Danermark 2000, s 26-30).

När olika aktörer samverkar är det bra att börja med att klargöra vilka lagar och regler som gäller för att undvika maktmissbruk och övertramp bland annat. Tydliggörandet av vad som går eller inte går att göra är viktigt samt att det finns faktisk kunskap om vad som gäller både lagmässigt, regler och vad som är praxis. Vilka fasta gränser finns det, och vad kan leda till svårigheter med samverkan (Danemark 2000:43). För att samverkan ska kunna fungera på ett bra sätt förutom detta behövs ett klart och uttalat mål, ha resurser samt klar och tydlig ledning (Danemark 2000:47).

En chef bör arbeta för sin personal och inte emot, en ledning ska försöka underlätta för sina medarbetare så att de kan utföra sitt jobb på bästa sätt. Att kunna plocka fram aktörernas kunskaper i en dialog och interagera individers kunskap och erfarenheter. Det är viktigt att ledningen kan ge alla en chans att göra sin röst hörd utan att någon känner sig överkörd. Det är viktigt att ledningen öppnar för och möjliggör ett gemensamt beslut på problemet istället för att driva igenom sina egna intressen och åsikter (Czarniawska 2011 s, 89 o 91).

För att detta ska kunna uppnås krävs det att ledningen är engagerad och delaktig i hela processen och inte försvinner efter att ha utsett en grupp som ska samverka. Det är viktigt att ledningen är införstådd med processens gång för att kunna fatta beslut då konflikter som behöver avgöras på ledningsnivå dyker upp, vilket det alltid gör. Det krävs i stora samverkan grupper två typer av ledning, en ledning som är för själva verksamheten och en annan typ av ledning i gruppen. Den ledning som finns i gruppen behöver ha övriga gruppdeltagares respekt och erkännande för att det ska fungera (Danemark 2000:18-19).

Det är viktigt att grupperna i samverkan vet vem som har mandat att bestämma i olika frågor, vilka delegations beslut finns och vilka behöver man lämna över till ledningen (Danemark 2000:35). Det kan finnas olika nivåer av politisk styrning i socialt arbete som man bör vara medveten om och som kan komma att påverka arbete och problemen. All typ av behandlingsåtgärder fattas exempelvis av politiker (Danemark 2000:36-37).

5. METOD

I följande avsnitt kommer metodologiskt genomförande, metodval, urval och informationsinsamling att behandlas, och delarna kommer behandlas var för sig.

5.1 Etiska överväganden

I vårt arbete har vi haft med oss Vetenskapsrådets (2013) fyra etiska principer:

informationskravet: Vi upplyste våra tilltänkta informanter om studiens syfte, vilken roll de skulle ha i arbetet och att deltagandet var frivilligt.

samtyckeskravet: I informationsbrevet som skickades ut till informanterna gavs möjlighet att samtycka till deltagande eller ej. Sedan att samtycket inte är slutgiltigt utan det finns möjlighet att avbryta deltagandet närsomhelst under studien.

konfidentialitetskravet: I studien har informationen avidentifieras så långt det är möjligt.

nyttjandekravet: Den insamlade empirin kommer bara användas till vår studie och kommer förstöras vid avslutat arbete.

Forskningsetik är de värderande gränsdragningar som görs i forskning. Syftet med forskningsetiska riktlinjer är att vara vägledande och rådgivande och väcka tankar hos forskaren. Det finns inga klara regler för forskningsetik och det bör det heller inte finnas eftersom forskningsetikens syfte är att få forskaren att reflektera över vilka konsekvenser forskningen kan få och medvetande göra forskaren om vilka hinder som kan komma att dyka upp under vägens gång. Vad är legitimt, är forsknings etikens huvudfråga och grundas på de sociala och kulturella värden inom olika grupper som på olika sätt kan komma i konflikt med varandra. Dessa är ständigt föränderliga varför den forskningsetiska diskussionen aldrig tar slut (Alver & Øyen 1998 s. 17-23).

En av de frågor man bör ställa sig när man ska samla in och sedan analysera sitt data är, vilka etiska problem kan komma att bli aktuella? (Watt Boolsen 2007:54). Det är viktigt att redan innan undersökningen påbörjas funderar kring vilka etiska problem som kan dyka upp. Detta kräver planering. Inför intervjun behövs informanternas samtycke till deltagande samt att de informeras om att deras identitet kommer att skyddas. Ett övervägande över vilka personliga konsekvenser eventuellt deltagande kan få är nödvändigt. Viktigt är att utskriften stämmer överens med det informanterna faktiskt sagt (Kvale & Brinkman 2009:78-79).

Forskaren är den person som sitter inne med all information om projektet samt vilka frågor som kommer att ställas vilket gör att forskaren blir en person med makt. En forskare behöver kunna vara professionell när materialet ska tolkas (Alver & Øyen 1998:119).

Det finns saker vi kunnat påverka för att de ska känna sig nöjda såsom att tolka deras utsagor så korrekt som möjligt (Alver & Øyen 1998:119).). Alla våra informanter önskar att få se det färdiga resultatet. Vi har reflekterat över det faktum att vi var två personer med vid intervjuerna och att vi därmed var i "överläge", detta försökte vi kompensera genom att den ena av oss antog en mer tillbakadragen roll.

Integriteten hos forskaren är avgörande för hur de etiska beslut fattas och därmed ger forskningsmaterialet en hög hållbarhet och kvalitet. Den avgörande faktorn är, förutom etiska riktlinjer och teorier, forskarens erfarenheter, kunskap och egna värderingar (Kvale & Brinkman 2010:91).

5.2 Undersökningsmetod

Om man vill komma nära inpå aktörers världsbild är inte enbart observationer tillräckligt för att förstå innebörden de lägger i handlingarna utan man måste också prata med folk. Dock har intervjumetoden kritiserats för att fokusera alltför mycket på den enskilda personens åsikter och att därmed missar strukturer i omgivningen. Detta är en påminnelse om att man måste analysera och tolka sitt material. Handlingsmönster kan tolkas på många sätt och många gånger är det nödvändigt att tala med människor för att klargöra varför de gör som de gör (Repstad, 1999 s 62-63).

Vår studies problemområde handlar om samverkan mellan organisationer, hur samverkan fungerar med problem och framgångsfaktorer, och samverkan kan utvecklas bestående.

5.3 Urval

Som ett första steg kontaktades enhetschefen på kommunens kriscentrum för kvinnor och vi rådfrågade henne om personer och verksamheter hon kunde rekommendera att vi kontaktade. Personerna vi ville ha kontakt med skulle vara personer som är aktiva och engagerade i arbetet kring våld i nära relationer och vi ville även ha personer ifrån olika verksamheter för att höra olika sidor i och med fokus på samverkan. Hon rekommenderade ett antal personer inom kommun, polis och vård att kontakta, och fråga om de ställa upp på intervjuer.

De verksamheter och personer som deltagit i denna studie är följande: Folkhälsosamordnare som representerar kommunen, som hade en stor erfarenhet av samverkansarbete. Kriminalkommisarie från Polisen med stor erfarenhet och ansvar i samverkansfrågor. En kurator från rättspsykiatri och två kuratorer från öppenvård (deltog vid

samma intervjutillfälle) som inte deltog i någon direkt samverkansgrupp men ändå var aktuella då de arbetar med både förövare och offer för våld i nära relationer. En barnläkare från barnmottagningen som inte själv satt med i någon samverkansgrupp men vars verksamhet använder sig av befintlig samverkan.

Intervjuerna ägde rum på respektive informants arbetsplats efter att tid avtalats.

Utöver de specifika personer hon föreslog har vi via mail kontaktat ett flertal andra för att inte urvalet ska vara färgat av "dolda agendor" hos den person som rådfrågats. Vi har ställt oss frågan, varför rekommenderade hon just dessa personer? Vet man från början att dessa är mycket positiva gentemot samverkansarbetet, och hur påverkar detta studien?

Det finns risker med användningen av sådana här "nyckelpersoner" och dessa tas upp av Trost (2005:119), en risk är att de hjälpande personerna i urvalssituationen kan vara alldeles för hjälpsamma i den mening att de kan styra urvalet utefter personer de anser vara "intressanta". En annan risk är risken att bli stående utan intervjupersoner då den som skulle hjälpt till kanske plötsligt inte har tid eller möjlighet längre.

Enligt Trost (2005 s 122-123) rekommenderas man att inte göra för många intervjuer då materialet blir ohanterbart stort och att kvantiteten inte får gå före kvalitén, det poängteras att ett fåtal väl utförda intervjuer är mer värt än flera mindre väl utförda..

En brist i urvalet var att vi inte intervjuade någon från socialtjänsten och anledningen till detta var att vi först vid bearbetningen och analysen av datan insåg hur stor del de har i samverkansarbetet. Det hade gett en bättre helhetsbild om de fått möjlighet att delta, men när vi insåg detta var det för sent att åtgärda.

5.4 Tillvägagångssätt

Efter att ha formulerat ett informerat samtycke i form av ett informationsbrev sökte vi reda på kontaktpersoner inom de aktuella organisationerna och skickade därefter ut informationsbrevet. I väntan på svar formuleras en semistrukturerad intervjuguide med ett flertal teman och frågor formulerade utifrån dessa. Utöver formulerandet av intervjuguiden jobbade vi vidare med andra delar av studien som går att genomföra utan intervjusvaren. Allteftersom svaren inkom bokades tider för intervjuer och tanken var att båda skulle ha möjlighet att delta vid dessa tillfällen för att "två par öron är bättre än ett".

Dock var det en av oss som hade huvudansvaret för att ställa frågorna medan den andra flikade in för att utveckla frågor eller ställa följdfrågor. Vid alla intervjuer utom två hade

båda möjlighet att delta. Innan första intervjutillfället gick intervjuguiden igenom ännu en gång och någon fråga plockades bort då den inte kändes relevant och ett par av frågorna var alltför lika varandra så för att undvika upprepning togs de bort. Intervjuerna spelades in och för säkerhets skull användes två inspelningsapparater ifall att någon av dem skulle krångla antingen redan vid intervjutillfället eller i efterhand.

Vi valde att spela in våra intervjuer eftersom det gav oss mer utrymme för att koncentrera oss på informanten samt att få med allt som sades. Vi började varje intervju med att uttryckligen fråga deltagarna om det gick bra att vi bandade intervjun samt hur vi skulle använda inspelningarna och att det enbart var vi som skulle lyssna på dem. Efter avslutat arbete ska de raderas. Vi är medvetna om att även om informanterna gett sitt medgivande så kan det ha påverkat dem i hur de pratade och vad de sa. Vi upplevde att vissa av informanterna blev mer talföra och mindre begränsade när vi stängde av bandspelaren. De var då mer villiga att dela med sig av sina åsikter och blev mer personliga (Tjora 2012:106-107).

Transkriberingen av intervjumaterialet delade vi upp mellan oss och vi hade innan diskuterat hur nitiska vi skulle vara rörande ljud som hmm, hostningar, harklingar och så vidare och vi bestämde oss för att inte ta med dessa då vi inte ansåg dem vara relevanta för ämnet. Transkriberingsmomentet delades som sagt upp och efter transkriberingen lämnades respektives material över till den andre för att denne skulle lyssna på intervjun och korrekturläsa transkriberingen.

Efter transkriberingen kodade, kategoriserade och tematiserade vi materialet. Vid arbetet med resultat och analys diskuterade vi vad vi fått fram utifrån varje kategori och med utgångspunkt i intervjuguiden för att inte missa något, därefter skrev vi ner vad vi kom fram till och relaterade till syfte och frågeställningar.

5.5 Informationssökning

Informationssökningen har gått till så att vi har använt oss av olika databaser för att finna litteratur och forskning. Vi använde oss av Högskolan Västs biblioteks databas och andra databaser, till exempel Swepub där vi använde oss av sökord som "Samverkan", "Socialt arbete", "Kvalitativ metod", "Kvalitativ forskning + socialt arbete" med flera. Andra databaser var ABI/INFORM Global, Social Services Abstracts, Sociological Abstracts, PsycARTICLES och PsucINFO som hittades via plattformen ProQuest med sökord som

”interagency”, ”cooperat*”, ”collaborat*”, ”social services”, ”violence”, och olika kombinationer av dessa.

Vi fick många träffar men det var inte så lätt att hitta relevant forskning och vetenskapliga artiklar på området, litteraturen var lättare både att hitta och förstå. Vi upplevde att det var svårt att finna forskning som rörde vårt kunskapsområde, det fanns forskning om samverkan i sig som förklarade själva begreppet men inte så mycket om ”samverkan kring”.

5.6 Bearbetning av material – Intervjuanalys

Vi gjorde en kvalitativ analys där det inspelade intervjumaterialet transkriberades, kodades och analyserades. Vi gjorde en intervjuanalys för att skapa en sammanhängande förståelse för datan vi samlat in och skapa ett begreppsligt sammanhang (Kvale & Brinkmann, 2009).

Vi transkriberade de intervjuerna som vi själva utfört för att minska risken för att visuella ledtrådar ska missas i processen. Då man hör en intervju ifrån där man själv har varit med så minns man hur det såg ut, stämning och kroppspråk (Tjora 2012:112).

Risken med kodning är att kontexten i det som sägs kan förloras då text plockas ur sitt sammanhang och att det berättande flytet går förlorat i processen (Bryman 2006:383-387). Efter kodningen placerade vi koderna i kategorier relevanta för ämnet och våra frågeställningar. Utifrån kategorierna kom vi fram till tre huvudteman att utgå ifrån i vår analys, dessa teman var *skäl för samverkan*, *förutsättningar för en god samverkan* och *hinder för samverkan*.

5.7 Förförståelse

Något som kan påverka arbetet, metodval och ämnesval är forskarens förförståelse. Förförståelsen påverkas av forskarens bakgrund, erfarenheter och intressen. För transparensen i arbetets skull redogör forskaren för sin medvetenhet om sin förförståelse och dess betydelse (Tjora, 2012, s 17 o 24).

Vi vet att våld i nära relationer är ett utbredd problem och det pågår ett ständigt arbete kring detta, och arbetet sker både ideellt och mer formellt via myndigheter och andra organisationer. Det sker en samverkan mellan organisationerna och vi ville titta närmare på denna. Vi känner till teoretiska fördelar och nackdelar med samverkan men vill höra det från aktiva aktörer. Detta har påverkat vårt arbete genom att intervjufrågorna är skapade utifrån

tidigare teoretisk kunskap och eftersom vi har en förförståelse var vi nyfikna på om svaren vi fick skulle stämma överrens med vår tidigare kunskap.

5.8 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet handlar om forskningens tillförlitlighet och om svaren skulle kunna reproduceras vid andra tidpunkter eller av andra forskare. Skulle intervjupersonerna ge andra svar om det var någon annan som ställde frågorna? Värt att tänka på är hur stor roll intervjuarens sätt att ställa frågorna och även kroppsspråket spelar (Kvale & Brinkmann, 2009 s 263 o 188).

Vi försökte ha detta med oss vid våra intervjuer, att frågorna var öppet formulerade och att vi som intervjuare inte var för aktiva i kroppsspråket under intervjuerna, och med detta menar vi att vi försökte att vid eventuell tvekan hos intervjupersonerna inte vara för uppmuntrande och "fiska" efter svar utan låta dem tänka själva och att vi väntade med bekräftande tills de svarat.

Validitet härrör från riktigheten i ett påstående, och inom samhällsvetenskapen handlar det om att metoder undersöker vad de påstås undersöka. Det ska vara hållbara och väl grundade argument (Kvale & Brinkmann, 2009:264).

För att validera vårt arbete formulerade vi intervjufrågorna utifrån frågeställningarna för att vara säkra på att vi studerat vad vi sagt oss studera. Detta var mycket viktigt då vissa av våra informanter önskar att få se det färdiga resultatet. Det finns saker vi kunnat påverka för att de ska känna sig nöjda såsom att tolka deras utsagor så korrekt som möjligt.

Man ska ha med sig att ett förtroendeförhållande mellan forskare och informant kan skapa problem på det sättet att informanten kan komma att känna sig sviken eftersom resultatet inte uppfyller informantens förväntningar. De har inte läst samma metodböcker som forskaren och kan därför bli besviken på resultatet där forskaren inte är lojal och uppträder som en vän (Alver & Øyen 1998:119).

6. RESULTAT OCH ANALYS

Vi är medvetna om vinklingen av materialet i och med saknaden av socialtjänsten som informant. Deras deltagande hade kanske kunnat påverka resultatet då det hade gett en bättre helhetsbild, nu fick vi höra en del *om* socialtjänsten men inget *från* dem.

I följande avsnitt kommer vi presentera empiri från de intervjuer vi gjort, både beskriven med våra ord och till viss del skildrat genom citat för att understryka vissa viktiga delar. Som beskrivet i metodavsnittet kodades materialet för att sedan tematiseras och våra teman var *skäl för samverkan, förutsättningar för en god samverkan och hinder för samverkan*.

Rubrikerna är formulerade utifrån dessa teman och kan rymma både förutsättningar för samverkan och vad som kan hindra samverkan. Rubrikerna är som följer: *Betydelsen av enskilda individer, Kompetens och mandat, Utanför samverkan, Resurser, När brister samverkan? Språkliga svårigheter och brister i kommunikationen och Sekretess – ett hinder för gemensamma mål?*

6.1 Betydelsen av enskilda individer

Vi frågade om hur samverkansarbetet organiseras och gemensamma drag var till exempel att mycket av huvudansvaret låg på den sammankallande personen, att de sammankallande personerna inte är experter i ämnet men är väldigt bra på det de gör och att man anser sin egen organisation vara en viktig del i samverkan.

Samverkansgrupperna fungerar men de drivs av eldsjälar och är mycket personberoende, informanter uppger att det är mycket beroende av personkemi och även att de inblandade är intresserade av ämnet som det samverkas kring. Kontaktnäten hänger ofta ihop med personer och skulle den personen försvinna ur gruppen förlorar man viktiga kontakter och en länk till verksamheten. Denna länk måste då upprättas på nytt. Många av informanterna trycker på att den upplevt stora omsättningen av personal hos framförallt socialtjänsten gör att detta ofta sker.

Lindberg (2009) skriver om *intressering* som innebär att skapandet av nätverket är en aktivitet som bidrar till att stärka relationen mellan deltagarna. Genom skapandet av nätverket skapas också en identitet som inte är enkel att träda ur utan att skada sina intressen. De vi har intervjuat har inte genomgått någon formell utbildning som rör samverkan på arbetsplatsen. Vissa kan dock ha det med sig från tidigare yrkesutbildning. De upplever sig inte heller sakna någon samverkansutbildning utan tycker att det fungerar ändå.

6.2 Kompetens och mandat

Flera av informanterna tar upp fördelar med en arbetsgrupp med specialkompetenser då man både har intresserade deltagare och rätt kompetens på rätt plats. Kompetensen hos deltagarna är väldigt viktig för att kunna utnyttja de resurser som finns inneboende i

gruppen. En annan viktig del i arbetet för att kunna genomföra i praktiken det man arbetar fram är att rätt mandat finns i gruppen. Speciellt en informant tog upp detta när hon beskrev en optimalt sammansatt samverkansgrupp. Hon började med att säga att personligt intresse i ämnet är jätteviktigt, men lade sedan till att det räcker inte med intresset om man inte har rätt mandat att kunna implementera i praktiken de åtgärder man kommit fram till i samverkansgruppen.

En av förutsättningarna för en lyckad samverkan är att det är klartgjort hur strukturen ska se ut, och att det är tydligt vem som har mandat att fatta beslut och om vad (Lindberg, 2009:55).

Samma informant som pratade om den optimala samverkansgruppen lade sedan till att om man får välja mellan en som har bred kunskap i ämnet men inget mandat och en som har mandat men helt saknar kunskap väljer man hellre den med mandat och utbildar den i ämnet efter hand, då det är svårare att ordna fram mandat.

Man skulle kunna jämföra en samverkansgrupp med en lärande organisation, den lärande organisationen ska bli bättre på att lösa sin uppgift och den lärande organisationen bygger på att deltagarna utvecklar sin kompetens för att lösa uppgifter i organisationen. I den lärande organisationen tas individens lärande tillvara men med det gemensamma målet för ögonen (Frick, 2011 s 22-23).

6.3 Utanför samverkan

På frågan om man saknar någon samverkanspart svarar flera att skulle man sakna en extern expert i någon fråga upplever man sig ha möjlighet att kalla in denna vid behov. Annars är en uppfattning att skolan ofta är lite frånvarande och dåligt insatt även om de egentligen spelar en stor roll.

Det finns de som ställer sig utanför samverkan och orsakerna till detta kan vara flera, informanterna tar upp orsaker som att kommunerna blundar för problemet, att de anser att de inte har något behov av samverkan, konkurrens mellan kommunerna – de vill inte dela med sig eller dela med andra. En annan orsak kan vara svårigheter att definiera problemet och se hur det kan åtgärdas genom samverkan (Danermark, 2000:16). Detta kan ge negativa konsekvenser för de hjälpsökande då de inte får tillgång till samma resurser som de hade kunnat få vid samverkande verksamheter.

6.4 Resurser

Ett skäl för samverkan är att det kan ge tillgång till resurser som en ensam aktör inte har. Arbetet kan röra ett tungt ämne som våld i nära relationer och då kan delat ansvar och möjligheter till att använda andra professioners resurser hjälpa till. En informant tar upp ett bra exempel där samverkan lett till att det byggts en lokal som delas av socialtjänst och Polis i kommunen, en lokal som är placerad i anslutning till en vårdcentral för enkel bedömning och dokumentering av eventuella skador som uppstått vid våld, sedan är lokalen utrustad med teknisk utrustning som möjliggör videoförhör och liknande.

Utöver dessa två aktörer har andra närliggande kommuner bjudits in för att kunna använda denna lokal vid behov. Informanten säger *“...det är några års samverkan som lett fram till detta. Lyckad samverkan – delar resurser och höjer effektivitet”*.

Förutom de fördelar med samverkan som tidigare nämnts så undviker man dubbelarbete och missar inget, man har ett bredare perspektiv. Aktörerna har samma mål men olika metoder för att nå dem. En tanke med samverkan är att alla ska få samma service. Genom samverkan samlas olika kompetenser *“under samma paraply”* – som en informant uttryckte det och man kan ha en enad front i frågor som dyker upp.

Genom samverkan kan organisationerna agera som en enda stor aktör och på detta sätt påverka sin omgivning (Lindberg, 2009:37).

6.5 När brister samverkan?

När vi frågade vad som fungerar mindre bra i samverkan tog en informant upp en aspekt som vi själva inte tänkt på, nämligen att samverkan fallerar under kvällar och helger. Detta på grund av att många verksamheter har *“kontorstider”* och håller stängt på kvällar och helger.

En annan informant tar upp hur belastningen med ärenden ökade avsevärt efter att man haft samråds- och informationsmöten med skola och omsorg, detta för att de fick upp ögonen för hur och till vem man anmäler vid misstanke om att barn far illa, genom att till exempel varit utsatt för- eller bevittnat våld. Innan detta anmäldes mer sällan misstänkta ärenden då de var osäkra på sin roll, skyldigheter och ansvar. Tidigare kunde deras okunskap leda till att de omedvetet förstörde brottsutredningar genom att ta egna initiativ och utreda på egen hand istället för att anmäla direkt. Numera finns möjligheten att kontakta till exempel åklagare för att bolla ärenden och samråda kring hur man ska göra i ett avidentifierat ärende.

För att förtroende ska kunna uppstå mellan de som samverkar krävs respekt och förståelse för andras kompetens, syften och åsikter. Ofta saknas förtroende på grund av bristande kommunikation. (Lindberg, 2009:58 o 61).

Något flera informanter tar upp är att det finns dålig förståelse för varandras verksamheter, prioriteringsordning av ärenden med mera. Man har dålig insikt i hur systemen fungerar, de språkliga svårigheterna som kan finnas mellan verksamheterna försvårar förståelsen för varandra.

6.6 Språkliga svårigheter och brister i kommunikationen

Samverkan innebär möten med människor från olika verksamheter som talar olika "språk" och detta är ett återkommande problem. En del begrepp kan inte översättas till vardagsspråk utan att en del av betydelsen förloras men annars är det viktigt att undvika onödig jargong som är yrkesspecifik (Danermark, 2000:29).

En informant beskriver hur man måste kunna ställa rätt frågor för att få rätt svar "*...det handlar ju om att man har det här gemensamma språket, det är viktigt, att man förstår andra myndigheters språk också och vet vad man ska trycka på. Frågorna du ställer är de svar du får. Ibland vet man inte vilka frågor man ska ställa...*".

De språkliga svårigheter som kan uppstå i arbetet hindrar tydliggörande av syften och ställer till det med deltagarnas olika uppfattningar, när man egentligen menar samma sak men säger det på olika sätt i och med sin bakgrund i olika verksamheter (Lindberg, 2009:61). Ett problem som kan uppstå i samverkan är när olika deltagare inte vet vad den andra kan och får göra, och detta kan leda till att man ställer orealistiska förväntningar på varandra. Man måste dela med sig av information och kommunicera med varandra för att reda ut otydligheter (Lindberg, 2009:61).

6.7 Sekretess - ett hinder för gemensamma mål?

De olika organisationerna lyder under olika regelverk som lagar och förordningar. Dessa anger var ansvaret i olika frågor ligger, och i samverkan möts verksamheter med olika typer av ansvar – något som leder till ojämlika roller (Danermark, 2000:41).

Flera informanter tar upp att socialtjänsten inte alltid är så insatt som man kan önska och kan vara svåra att kommunicera med, att de har dålig förståelse för andras jobb och är svåra att få att prata – "*Av tradition har socialtjänsten lärt sig från skolan att allt är sekretess, de tror inte ens att de har meddelarfrihet...*". Detta medför ju stora hinder i samverkansarbetet

och på frågan "Hur kan eventuella hinder överbryggas?" svarar en informant: "*Sekretessen. Vi kan inte ha juridiska hinder som krånglar till det när vi faktiskt vill samma sak*".

En annan informant tar upp de tekniska aspekterna, man hade kunnat önska sekretesslättnader och möjlighet att samköra dataprogram för att enklare komma åt information man behöver. Detta kan vi se både hinder och fördelar med, fördelar är att man minskar väntetider – det tar tid att vänta in journaler, byråkratin hindrar. Hinder är de risker som finns, systemen blir sårbara om det är så många olika som har tillgång till dem, patientsäkerhet?

Som Danermark (2000:44) säger, sekretessen kan vara ett hinder mot samverkan. Dock menar han att sekretesslagen inte tvunget behöver utgöra något större hinder om man från början sitter ned tillsammans i samverkansgruppen, och gör klart vilken typ av information man kommer ha behov av att ta del av.

De vi pratat med var från skilda positioner med allt från gräsrotsnivå till en nivå med mer makt, och vi upplevde att frustrationen var högre på den lägre nivån. De som var nöjda med organiseringen av arbetet hade tid avsatt för detta arbete samt större påverkansmöjligheter än de som inte var lika nöjda. Samverkansarbetet måste underhållas för att hållas levande och det kräver en uthållighet hos deltagarna.

7. DISKUSSION

I diskussionsavsnittet kommer vi ta upp delar ur resultat- och analysdelen som vi ansett vara extra viktiga och intressanta att diskutera. De delar vi tar upp är *synen på utbildning, intervjuerna, teorier, roller och vad vi tar med oss*.

7.1 Vår egen förkunskap, förväntningar och informanternas upplevelse av utbildning

Vi hade en del förkunskaper och förväntade oss inget direkt avvikande från vad vi lärt oss tidigare. Vi förväntade oss att de som ingår i samverkansgrupperna genomgått någon form av samverkansutbildning innan arbetet för att sätta sig in i den komplexa process som samverkan innebär. Därför reflekterade vi över att de som inte har fått någon utbildning i hur samverkan fungerar saknar inte det heller utan de tycker att det funkar "ändå". Vi tänker att man saknar inte något man aldrig haft -i detta fall utbildning i samverkan. Något vi reagerar på är att de allihop säger att personkemin är väldigt viktigt och att det är individberoende -något som strider mot vad vi har lärt oss tidigare.

I litteraturen tas upp att samverkan inte ska stå och falla med någon enskild persons kontakter utan ska garanteras även då dessa saknas. Samtidigt visar utvärderingar att det fungerar bäst när man arbetat fram ett kontaktnät på personlig nivå (Thylefors, 2007:57-58). Och av detta drar vi slutsatsen att det fungerar bra, och vi ser vinsten i de personliga kontakterna och relationerna man bygger upp, men vi ser även riskerna för att allt faller om någon viktig person försvinner ur gruppen och tar sina kunskaper och kontakter med sig.

En reflektion från vår sida är att med någon form av utbildning i samverkan hade kanske även de vi pratat med sett riskerna med att lägga så stor vikt vid enskilda individer som de gör.

7.2 Intervjuerna

Ett par saker vi reflekterade över under arbetets gång var till exempel varför intervjuade vi inte socialtjänsten? Varför inte kvinnojourer?

Som nämnts i metodavsnittet insåg vi inte förrän vid analysen hur stor roll socialtjänsten spelade i samverkansarbetet och när vi insåg detta var det för sent, tiden räckte inte till.

Angående kvinnojourerna så kontaktade vi en stor kvinnojour men fick aldrig svar från dem, sedan när vi renodlat vårt arbete insåg vi att de inte hade någon plats i detta arbete eftersom de inte är myndigheter utan är en extern aktör som ofta är ideell. Dock hade det varit intressant att höra deras syn på samverkansarbetet som myndigheterna gör, men de står utanför samverkansgruppen. Det är inte våldet i sig vi studerat utan samverkan kring våld.

Under intervjuerna fick vi känslan av att informanterna var lite osäkra på vad vi egentligen menade och de ville gärna gå ner på individnivå och diskutera sitt eget personliga arbete och det perspektiv de hade därifrån istället för att diskutera organisationerna och organiseringen av samverkan. Vi tyckte att intervjuguiden var tydlig med vad vi ville veta men vi kunde varit tydligare med syftet med studien i informationsbrevet och i kontakten med informanterna. Vi hade med oss att givetvis måste samverkansdeltagare vara insatta i frågorna men vi var inte beredda på hur stor roll det egna intresset hos deltagarna skulle spela, det var en sån sak som togs upp som avgörande för om samverkan skulle fungera.

7.3 Teorier

I teorier om samverkan tas de gemensamma målen upp som en viktig del och tydliggörande av lagar och regler som kan hindra eller gynna samverkan, detta bekräftade

även informanterna och de pratade mycket om både lagar som hindrar eller gynnar, och vikten av att ha satt upp tydliga mål. Detta ser vi också som viktigt eftersom utan mål blir det svårt att samköra grupper som kommer från olika praxisområden, och få dem att med gemensamma krafter arbeta mot samma mål (Nilsson, 1993:31).

Även inom organisationsteorin tas de gemensamma entydiga målen upp och då lyfter man svårigheterna i och med att det inte bara mellan organisationer skiljer sig i kompetens, kunskap- och intresseområden, utan det är även inom den egna organisationen (Strannegård & Eriksson-Zetterquist 2011:30). Rörande detta så funderade vi över det här med att det inte kan vara helt lätt att skapa och driva en samverkansgrupp med deltagare från olika organisationer och verksamheter, och få dem att jobba samstämmigt när det kan vara svårt att lyckas med bara inom den egna organisationen.

Detta stämmer ganska bra med vad som kom fram vid våra intervjuer, informanter berättade om svårigheter att få andra i organisationen att ta del av information, till exempel när någon varit på konferens och sedan skickat runt en sammanfattning av vad som sagts och därefter frågade andra om de läst informationen – så var svaret att de sett men inte läst. Då blir det väldigt svårt att befästa saker i organisationen om andra inte ens bryr sig om att ta del av enkel information. Om det är så svårt som det verkar vara att motivera personer inom den egna gruppen så räcker det kanske inte med att man har intresse i frågorna och delar med sig utan man kanske måste vara en eldsjäl som är så påstridig att det inte går att undgå informationen.

7.4 Roller och förutsättningar för samverkan

Vi reflekterade över att för att komma till samverkan måste ju deltagarna kunna släppa på sin originalroll som de har i sin egen organisation och istället träda in i den nya rollen man får i den nya gruppen, och för att komma dit får man nog ha en självkritisk ådra både som person och organisation. Vi har under våra intervjuer från flera av informanterna fått höra om kommuner de upplevt blundar för problem och inte kan se att de har problem som skulle kunna arbetas med genom samverkan.

Angående det vi tagit upp tidigare i studien om rätt mandat tänker vi att det blir ju ganska självklart om man tänker på det. Utan rätt mandat kan man bara sitta och nicka med, och sitta av tiden under samverkansmötena. Man har inte befogenhet att fatta några beslut eller genomföra beslut som tagits när man kommer tillbaka till sin egen verksamhet. På sin höjd

kan man föra vidare vad som sagts och hoppas på att någon annan med rätt mandat känner sig manad att ta tag i det. Effekten av samverkan faller.

För en hållbar samverkan krävs det förutsättningar och det räcker inte med att man bara säger "nu ska vi samverka", utan det behöver vara förankrat i ledningen, inte bara i organisationens ledning utan även över den, och sedan måste det finnas tid och resurser för samverkan för att man faktiskt ska kunna arbeta med det, och en sista viktig aspekt är att ledningen är delaktig och inte bara lämnar över arbetet så fort gruppen är skapad (Danermark 2000, s 18-19).

7.5 Vad vi tar med oss

Något vi sett i denna studie är att samverkan på pappret är inte samma som i praktiken. Det är mycket som ska klaffa. Även om det ser ut såhär i praktiken som i de verksamheter vi besökt är det nyttigt att ha teorierna med i bakhuvudet för att se och förstå sammanhangen. För att förstå vad som händer, och kunna förutse och lägga upp strategier för eventuella situationer som kan uppstå, allt för en säker och hållbar samverkan.

Vi ser potentialen i samverkansarbetet och ser även vinsterna i att utveckla det. I de yrken som är aktuella för oss som socialpedagoger förekommer samverkan dagligen och har vi då en god insikt i vad lagarbete och samverkan innebär, kan vi se helheten och förstå och respektera andra yrkesgrupper. Genom detta kan vi ge optimal service för att tillgodose klienternas behov.

Gemensamma mål, uppföljning och rätt person på rätt plats är avgörande för att inte individer ska falla mellan stolarna. Samverkan är ett ständigt utvecklingsarbete som kräver intresse och engagemang samt insikt om varje verksamhets styrkor och begränsningar så att man kan komplettera varandra på ett bra sätt.

REFERENSER

- Abrahamsson, Bengt (2000). *Organisationsteori – Moderna och klassiska perspektiv*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Alver, Bente, Gullveig & Øyen, Ørjar (1998). *Etik och praktik i forskarens vardag*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, Curt (1994). *Organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Bogestam, Nadja (2013). *Utvärdering av koncept Karin - En samverkansmodell i Malmö för personer som utsatts för våld i nära relationer*. BRÅ. [elektronisk]
http://www.bra.se/download/18.22a7170813a0d141d21800058928/2013_08_Utv%C3%A4rdering_av_koncept_Karin.pdf [2013-05-05]
- Bryman, Alan (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, Alan (2006) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Daleke Grafiska AB
- Czarniawska, Barbara (2011). *En teori om organisering*. Sweden: Holmbergs i Malmö AB
- Danermark, Berth (2000). *Samverkan – himmel eller helvete?* Växjö: Gothia
- Frick, Georg (2011). *Samverkan i praktiken – handbok för samverkansgrupper inom offentlig sektor*. Malmö: Liber AB
- Ineland, Jens (2006) *Konst, funktionshinder och frågan om legitimitet*. I Grape, Ove, Blom, Björn & Johansson, Roine (2006). *Organisation och omvärld : nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, Steinar, Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Lewis Herman, Judith (1992) *Trauma och tillfrisknande*. Göteborg: Göteborgs Psykoterapi Institut.
- Lindberg, Kajsa (2009). *Samverkan*. Malmö: Liber AB.
- Lindholm, Cecilia (2010). *Styrning mot samverkan och styrning av samverkan: En studie av Närvårdsprojektet i Uppsala län*. Uppsala: Regionförbundet, Uppsala län
- Nicholson, Diana., Artz, Sibylle., Armitage, Andrew. and Fagan, Joel., 2000. Working Relationships and Outcomes in Multidisciplinary Collaborative Practice Settings. *Child and Youth Care Forum*, **29**(1), pp. 39-73.
- Nilsson, Björn (1993). *Individ och grupp – en introduktion till gruppsykologi*. Lund: Studentlitteratur.

Polislagen (1984:387). Riksdagen

Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans -kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Socialstyrelsen "Definition av våld och utsatthet i nära relationer". [elektronisk] [2013-05-05].

Socialstyrelsen "Våld – En handbok om socialnämndens ansvar för våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld" 2011. [elektronisk].

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18357/2011-6-9.pdf> [2013-05-05].

Socialtjänstlagen (2012), Riksdagen. http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/#K5 [2013-05-05].

Starrin, Bengt & Renck, Barbro (1996)"Den kvalitativa intervjun". I Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt. *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Strannegård, Lars & Eriksson-Zetterquist Ulla (2011). *Organisering*. Malmö: Liber AB.

Svensson, Per-Gunnar (1996)"Förståelse, trovärdighet eller validitet?". I Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt. *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Thylefors, Ingela (2007). *Ledarskap i human service-organisationer*. Stockholm: Natur & Kultur.

Tjora, Axel (2012). *Från nyfikenhet till systematisk kunskap – kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Trollhättans kommun (2011). *Våld i nära relationer*. [2013-05-05]

<http://www.trollhattan.se/Startsida/Social-service/Vald-i-nara-relationer/>

Vetenskapsrådet (2013). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [2013-06-04] <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Watt Boolsen, Merete (2007). *Kvalitativa analyser*. Malmö: Gleerups.

Woodland, Rebecca.H. and Hutton, Michael.S., 2012. Evaluating Organizational Collaborations: Suggested Entry Points and Strategies. *American Journal of Evaluation*, **33**(3), pp. 366-383.

BILAGOR

Bilaga 1. Arbetsfördelning

Material:

Teoriavsnittet satt vi tillsammans när vi skrev, därefter delade vi upp delarna jämnt mellan oss med tanke på tidsåtgången men materialet har hela tiden funnits tillgängligt för båda och stämts av dagligen.

Vi har setts i skolan för de delar som det krävts att vi suttit tillsammans och diskuterat i realtid. Vi har även träffats för att tillsammans söka vetenskapliga artiklar och vid ett tillfälle hade vi bokat en bibliotekarie för hjälp med detta.

Intervjuer:

Intervjuguiden formulerades ihop och planeringen av intervjuerna gjordes ihop. Vi hjälptes åt i urval och kontakt med informanter. 3 av 5 intervjuer gjordes tillsammans och de andra två delades mellan oss så vi tog en var. Inspelningarna av intervjuerna har hela tiden funnits tillgängliga för båda. Transkriberingen av materialet delades upp emellan oss och även kodning, sedan bytte vi och läste varandras.

Handledning:

Vi har haft handledning vid 4 tillfällen varav tre kortare tillfällen och ett lite längre. Däremellan har vi skickat in material via mail för feedback och korrigerat materialet innan avstämning och genomgång på handledningarna.

Bilaga 2. Informationsbrev



Information om undersökning rörande samverkan mellan aktörer aktiva i arbetet mot -och kring våld i nära relationer

Vi heter Anna Lundin och Camilla Jarnedal, vi läser sista terminen på socialpedagogiska programmet på Högskolan Väst och ska skriva vårt examensarbete nu i vår. Detta ska handla om samverkan mellan organisationer som arbetar kring våld i nära relationer.

Våld i nära relationer är ett ständigt aktuellt ämne som får mycket uppmärksamhet. Men inte bara själva ämnet "Våld i nära relationer" förtjänar uppmärksamhet utan även arbetet kring detta, för att man ska utveckla och förankra metoder som på sikt kan fungera. Syftet med undersökningen är att med våld i nära relationer som det fall som belyser arbetet, få en överblick över samverkan och hur man arbetar kring detta, och då framförallt hur man arbetar för att samverkan ska bestå och utvecklas.

Vi har valt ut ett antal personer som är aktuella inom verksamheter som är aktiva i samverkansarbetet och vi önskar intervjua dessa personer. Intervjun beräknas ta 30 minuter att genomföra och är en halvstrukturerad intervju där vi förberett frågor men det lämnas även utrymme för att prata fritt om man så vill. Ingen informant kommer nämnas vid namn utan materialet kommer aidentifieras.

Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning.

Ditt deltagande i undersökningen är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering.

Materialet kommer presenteras i form av en uppsats vid Högskolan Väst. Möjlighet att få ta del av den färdiga uppsatsen finns.

Vi är tacksamma om Ni lämnar besked angående Er medverkan inom 5 dagar efter att Ni emottagit detta informationsbrev.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga.

Handledare:

Annika Theodorsson

Institutionen för individ och samhälle

Högskolan Väst

461 86 Trollhättan

0522-223783

Studenter:

Anna Lundin

anna_c_lundin@hotmail.com

Camilla Jarnedal

camillajarnedal@hotmail.com

Trollhättan den 10 / 4 -2013

Bilaga 3. Intervjuguide

Intervjuguide

- Kan du berätta lite om dig själv, din organisation och vad ni gör?
- Samverkan, hur skulle du beskriva det begreppet?
- Vilka samverkar ni med?
- Vad ledde fram till nuvarande samverkan?
- Har tidigare historik mellan samverkansparterna påverkat samverkan idag och på vilket sätt?
- Saknar ni någon samverkanspart?
- Hur organiseras samverkansarbetet?
- Vad är det som fungerar bra i denna samverkan? Varför?
- Vad har fungerat mindre bra? Vad tror du att det beror det på?
- Finns det några mål- eller policydokument? Vet du vad som står där?

Organisation:

- Hur ser du på din organisations betydelse i samverkan?
- Vilka förutsättningar har getts för att kunna samverka?
- Hur upplever du kommunikationen? Både i den egna arbetsgruppen och i samverkansgruppen

Roller och ansvar:

- Vad har du för roll i samverkansarbetet? Ansvar?
- Hur ser du på de andra aktörernas roller och ansvar?
- Finns det en klar roll- och arbetsfördelning?
- Har du kunnat vara med och påverka utvecklingen av samverkan? På vilket sätt?
- Har du känt dig delaktig i detta?
- Finns det en tydlig ansvarsfördelning mellan samverkansparterna?
- Förekommer det att samverkansparterna är oense om hur arbetet ska gå till? Hur hanteras detta?

Regelverk:

- Hur fungerar det med sekretessen mellan olika verksamheter i samverkansarbetet? Hindrar den?
- Hur påverkar olika verksamheters språk, rutiner och roller samverkan?

Metod och arbetssätt:

- Förändras arbetsmetoder och arbetssätt pga samverkan?
- Finns det riktlinjer, metoder osv. som stöd för att kunna arbeta och samverka?

Utbildning:

- Har ni som är aktiva i samverkansarbetet utbildats för att underlätta detta?
- Har ni gått gemensamma utbildningar eller på varsitt håll?
- Hur ser du på betydelsen av denna sorts utbildning?

Framtid:

- Vad är viktigt för utvecklingen av framtida samverkan?
- Hur kan eventuella hinder överkommas?

Högskolan Väst
Institutionen för individ och samhälle
461 86 Trollhättan
Tel 0520-22 30 00 Fax 0520-22 30 99
www.hv.se