



LUND UNIVERSITY

Sanktionerat motstånd

Brukarinflytande som fenomen och praktik

Eriksson, Erik

2015

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Eriksson, E. (2015). *Sanktionerat motstånd: Brukarinflytande som fenomen och praktik*. [Doktorsavhandling (monografi), Socialhögskolan]. Lunds universitet, Socialhögskolan.

Total number of authors:

1

General rights

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

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

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

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

Take down policy

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

LUND UNIVERSITY

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

Sanktionerat motstånd

Samhällets liberalisering leder till nya politiska initiativ för att utöka valfriheten inom välfärdssektorn. Genom ökat brukarinflytande är det tänkt att brukarnas behov ska tillgodoses på deras egna villkor samtidigt som kvalitén på verksamheten höjs. Men redan långt innan brukarinflytande blev ett politiskt modeord drev den ideella brukarrörelsen krav på maktodelning och ökat inflytande inom psykiatri, socialtjänst och missbruksvård. Vad händer med frågan om inflytande när den tas över av det offentliga och börjar drivas inifrån och uppifrån, istället för utifrån och underifrån?

Genom att följa en psykiatriförvaltning och en kommunal individ- och familjeomsorg undersöker avhandlingen hur den politiska retoriken kring brukarinflytande blir till konkret arbete. Undersökningen visar att ett offentligt drivet brukarinflytande innehåller avsevärda delar kontroll och reglering från välfärdsorganisationernas sida. Samtidigt ges brukarna möjlighet att driva sina frågor inifrån. Det som äger rum kan därför beskrivas som ett "sanktionerat motstånd".

Erik Eriksson är socionom och det här är hans doktorsavhandling i socialt arbete.

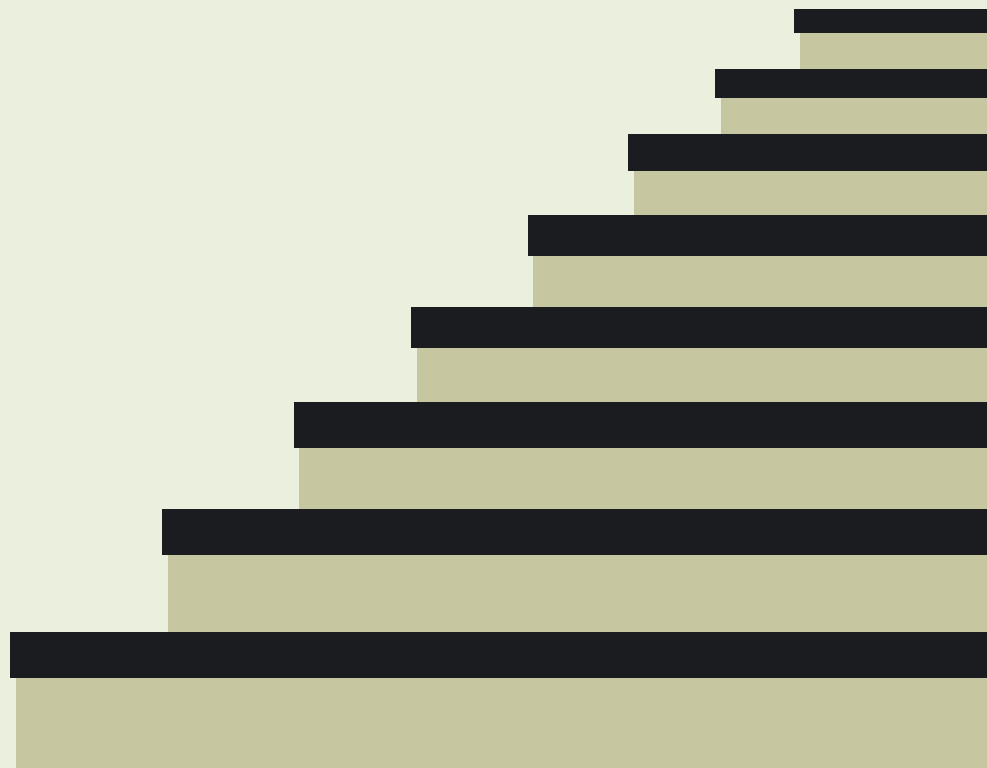
Erik Eriksson

Sanktionerat motstånd - Brukarinflytande som fenomen och praktik

Sanktionerat motstånd

Brukarinflytande som fenomen och praktik

Erik Eriksson



SOCIALHÖGSKOLAN

47

LUND DISSERTATIONS IN SOCIAL WORK



LUNDS UNIVERSITET

ISSN 1650-3872
ISBN 978-91-89604-54-4



Sanktionerat motstånd

Brukarinflytande som fenomen och praktik

Erik Eriksson

Lund Dissertations in Social Work 47

Copyright © Erik Eriksson 2015

Utgiven av: Lunds universitet, Socialhögskolan

Box 23, 221 00 Lund

Telefon: 046-222 00 00 (vxl)

www.soch.lu.se

ISBN 978-91-89604-54-4

ISSN 1650-3872

Tryck: Media-Tryck, Lunds universitet

Förord

Det här arbetet hade inte varit möjligt att genomföra om jag inte fått tillgång till de olika sammanhang som jag observerat. Därför vill jag inleda avhandlingstexten med ett stort och uppriktigt tack till alla de chefer, anställda och brukarrepresentanter inom Kommunen och Psykiatrin som med tålmod låtit mig delta i och studera deras arbete med brukarinflytande. Tack!

I arbetet med avhandlingen har mina handledare Katarina Jacobsson och Marcus Knutagård varit ett ovärderligt stöd. Tack för er vägledning, er tro på mig och era idoga ansträngningar med att läsa och kommentera de otaliga (långa) textutkast jag skickat. Ett annat stort stöd har jag haft i doktorandkollegiet i Lund, och allra främst i Ann Kristin Lassen och Vanna Nordling, som stått vid min sida genom hela avhandlingstiden. Jag vill även tacka Yoshiko Boregren Matsui, Roberto Scaramuzzino, Leili Laanemets och Eva Palmblad som med stor insikt agerat kommentatorer på mina seminarier. Vidare vill jag tacka mina kollegor och vänner på Göteborgs universitet, Julia Bahner, Kristina Alstam och Tobias Davidsson för viktiga samtal om forskning, socialt arbete och universitetsvärlden. Också min vän och kollega Kettel Nordesjö har underlättat arbetsprocessen genom långa diskussioner om avhandlingsskrivande; och om hur man kopplar av från avhandlings-skrivande. (Svaret är bland annat tv-spel och techno). När jag tänker på mig själv som socialarbetare och blivande forskare i socialt arbete tänker jag dessutom på Tina Mattsson och Arne Kristiansen, som genom sina insatser som lärare på socionomprogrammet bidrog till att stärka mitt analytiska tänkande och mitt intresse för sociala frågor; något de fortsatt göra även som kollegor.

På lite längre avstånd från universitetet vill jag tacka min kära familj och alla mina underbara vänner från Linköping, liksom från studenttiden i

Lund. Som ni gjort länge redan innan, har ni under doktorandtiden bidragit till att jag har en rik och meningsfull tillvaro även vid sidan av arbetet. Utan er skulle mitt liv vara tomt. Och till de av er som jobbar med socialt arbete; tack för att ni ägnar er tid och ert engagemang åt någonting extremt viktigt!

Ett speciellt tack vill jag rikta till Johan Roger, Elena Ortiz, Miriam Länta, Vilhelmina Alwert, Alexander Samuelsson, Anna Ängeby, Elisabeth Annerman och Christel Avendal, för att ni lärt mig viktiga saker om livet och samhället; och om mig själv i samhället. Detta gäller även Martin Möllerstedt, som dessutom varit en god lyssnare och samtalspartner i svårare stunder. Mitt allra mest innerliga tack är dock reserverat för Hanna Hansson. För ditt långvariga och lojala stöd i avhandlingsarbetet liksom i livets alla delar, och för att du har hjälpt mig att utvecklas till en mycket bättre och klokare människa än jag var innan jag träffade dig.

Malmö, september 2015
Erik Eriksson

Innehållsförteckning

TABELL- OCH FIGURFÖRTECKNING	11
1. INTRODUKTION.....	13
1.1 Öka brukarinflytandet!.....	13
<i>Men hur går det till?</i>	14
1.2 Brukarinflytande i samtida svenskt välfärdsarbete	15
<i>En potentiell konflikt</i>	17
1.3 En asymmetrisk maktrelation	17
<i>Brukarinflytande och makt</i>	18
1.4 Syfte och frågeställningar.....	19
1.5 Att studera brukarinflytande som fenomen och praktik	21
<i>Inflytande över brukarinflytande</i>	21
<i>Avgränsningar och begreppsförtydliganden</i>	22
<i>Disposition</i>	24
2. BAKGRUND	27
2.1 Brukarinflytandets spänningsfält	27
<i>Inflytandets historia: Medborgarrättsrörelser, demokrati och ...</i>	27
<i>Den politiska samtiden</i>	29
<i>Kunskapsparadigm och evidensbaserad praktik</i>	35
2.2 Kunskapsläget	35
<i>Utfallsorienterad forskning</i>	36
<i>Utforskande forskning</i>	38
<i>Medborgardelaktighet</i>	41
<i>Forskning om brukarinflytande i Sverige</i>	42
3. TEORI.....	49
3.1 Brukarinflytande som en fråga om makt.....	49
3.2 Organisationer som institutioner	54
<i>Brukarinflytande från insidan</i>	56

<i>Förändring av eller inom institutioner?</i>	57
3.3 En kooperad relation	59
<i>Kooperingens aspekter</i>	59
<i>Från formell koopering till kooperingens kontinuum</i>	61
<i>Brukarinflytande som koopering</i>	63
4. METOD OCH MATERIAL.....	65
4.1 Metodologiska utgångspunkter	65
4.2 Fältet	67
<i>Kommunen</i>	67
<i>Psykiatrin</i>	69
<i>Aktörerna</i>	70
<i>Arenorna i jämförelse</i>	72
<i>Varför just dessa arenor?</i>	75
4.3 Det empiriska materialet	76
<i>Observationerna</i>	77
<i>Intervjuerna</i>	80
<i>Dokumenten</i>	81
<i>Hur materialet presenteras i texten</i>	82
4.4 Min relation till fältet.....	82
<i>Mottagandet på fältet</i>	83
<i>Interaktionen med fältet</i>	85
4.5 Min subjektsposition.....	89
<i>Mitt vetenskapsteoretiska perspektiv</i>	90
4.6 Analysprocessen	93
<i>En första överblick</i>	94
<i>En systematisk bearbetning</i>	95
5. ATT JOBBA MED BRUKARINFLYTANDE	99
5.1 Brukarinflytandets syfte.....	99
5.2 Fem kategorier av aktiviteter	100
<i>Två olika inriktningar</i>	104
5.3 Vad som diskuteras – tre teman.....	105

5.4 Att förändra eller upprätthålla; aktörernas ståndpunkter	107
5.5 Psykiatrins starka strukturer och Kommunens fria tyglar	111
6. ATT KNYTA BRUKARE TILL SIG	115
6.1 Tillknytning genom att ta över initiativ(et)	116
<i>Utbildningar – nu i Psykiatrins regi</i>	117
6.2 Vi-skapande	121
<i>Konsensusbetonat samarbete</i>	121
<i>Trevlighetspraktiker och ritualer</i>	125
<i>Gemensamma motståndare</i>	131
6.3 Utbildningar som knyter an	133
6.4 Arvodering	135
<i>Brukarnas förhållande till arvodering</i>	136
<i>Arvoderingens tillknyttande dimension</i>	137
6.5 Den djupgående involveringens tillknyttande effekt	140
<i>Kommunprojektet – att vara med eller inte vara med</i>	141
6.6 Tillknytning, internalisering och potential för motstånd	144
7. BRUKARINFLYTANDETS INRAMNING	147
7. 1 Hur brukarna förväntas tala (och agera)	148
<i>Två talstilar</i>	148
<i>Inramningen av kritiken – en nyanserad och lagom kritisk röst</i>	152
7.2 Var ska brukarna tala?	162
<i>Inte där besluten fattas</i>	162
<i>I separata forum snarare än ordinarie verksamhet</i>	165
7.3 När: Efter, innan och mellan	167
<i>Efter att besluten är fattade</i>	168
<i>Innan besluten fattas</i>	170
<i>Mellan besluten</i>	170
7.4 Vad ska diskuteras?	172
<i>En aktivitet, en inramning</i>	173
<i>Att utforma en brukarundersökning – när ramen inte passar</i>	174
<i>Organisatoriska kvalitetsfrågor, inte socialpolitik</i>	176

<i>"Realistiska" förslag</i>	178
7.5 Inramning, normalisering och acceptans	180
8. KONTROLL.....	183
8.1 Den administrativa (kont)rollen	184
<i>Inflytandeagenterna</i>	185
<i>Att sätta agendan och skriva historia</i>	187
<i>Att presentera färdiga förslag</i>	194
<i>Förslagslådorna – ett exempel</i>	195
8.2 Att redigera brukarinflytandet	201
<i>Att välja vilka brukare som ska delta</i>	202
<i>Att utbilda brukare</i>	205
<i>Att redigera diskussioner</i>	212
8.3 Kontroll, administrativ makt och redigering.....	220
9. MOTSTÅND.....	223
9.1 En kontinuerlig förhandling om brukarinflytandet	224
<i>Förhandling om konsensusperspektivet</i>	225
<i>Alternativa motståndstekniker</i>	230
9.2 Hotet om att lämna samarbetet	234
<i>Krav och krismöte</i>	234
<i>Att säkra relationen</i>	237
9.3 Genomslag.....	241
<i>Att respektera inramningen</i>	241
<i>Utrymme att agera</i>	245
<i>Idéer som passar och fångas upp</i>	250
9.4 (Sanktionerat) motstånd, förhandling och genomslag	257
10. DEN SOCIALPOLITISKA KONTEXTEN	259
10.1 Valfriheten som försvann	259
<i>Valfrihet kontra "evidens"</i>	260
<i>Den förskjutna valfriheten</i>	262
10.2 Inflytande i tider av besparingar och effektivisering	264

10.3 Nyliberal inflytanderetorik och socialpolitik ...	268
10.4 Politisk inflytanderetorik som kooperering.....	270
11. AVSLUTNING	273
11.1 Brukarinflytande som kooperering.....	274
<i>I gränslandet mellan autonomt och sanktionerat motstånd</i>	<i>275</i>
<i>Inflytande över brukarinflytande</i>	<i>277</i>
<i>Organiseringens betydelse för brukarinflytandet.....</i>	<i>278</i>
11.2 Brukarinflytande som en fråga om makt.....	280
<i>Brukarinflytande och maktöverföring</i>	<i>281</i>
11.3 Slutdiskussion	282
<i>Lösa trådar.....</i>	<i>282</i>
<i>Implikationer för fältet</i>	<i>284</i>
<i>Till sist.....</i>	<i>286</i>
REFERENSER	289
SUMMARY	315
BILAGA 1. EMPIRISAMMANSTÄLLNING.....	325
BILAGA 2. INFORMATIONSBREV	331

Tabell- och figurförteckning

Tabell 1. De två arenorna, s. 73

Tabell 2. Översikt över det empiriska materialet, s. 76

Tabell 3. Exempel på aktiviteter i fem kategorier, s. 103

Tabell 4. Brukarinflytandeaktiviteter i två inriktningar, s. 105

Tabell 5. Aktivitetskategorier, inriktning och talstilar, s. 151

Figur 1. Brukarinflytande över..., s. 106

Figur 2. Rekonstruktion av figuren ritad på tavlan, s. 124

Figur 3. Besluts- och inflytandekedja, s. 171

Bild 1. Utdrag ur Atlas.ti, s. 96

Bild 2. Handlingsplan nedskriven på blädderblock, s. 192

Bild 3. Förstoring av del av handlingsplanen, s. 192

Bild 4. Besöksrum före och efter renovering, s. 256

1. Introduktion

1.1 Öka brukarinflytandet!

Precis som i stora delar av västvärlden svepte under 1960- och 70-talet en våg av ifrågasättande in över den svenska välfärdsstaten. Psykiatripatienter, missbruksvårdsklienter och andra grupper som utsattes för vad de upplevde som en paternalistisk välfärdsadministration krävde humanare behandling och medbestämmande (Sunesson 1989; Modig 2006). Dessa socialt utsatta grupper organiserade sig i de så kallade R-förbunden¹ och år 1970 gavs första numret av förbundens gemensamma tidning ut. Under parollen ”Varför i helvete har vi ingenting att säga till om...” var detta ett temanummer om ”patientinflytande och anstaltsdemokrati” (Pockettidningen R 1970:6).

År 1991, tjugo år efter utgivningen av Pockettidningen Rs premiärnummer och för nu snart tjugofem år sedan, gav Civildepartementet ut rapporten *Vidga brukarinflytandet! En väg till ökad delaktighet och bättre service*. Sedan dess har det blivit allt vanligare att också staten understryker vikten av ”brukarinflytande”, och alla sentida offentliga utredningar på välfärdsområdet ägnar utrymme åt frågan (se t.ex. SOU 2006:100; SOU 2007:88; SOU 2008:18; SOU 2011:35). Nationella och lokala policyaktörer skriver rapporter och gör kartläggningar, och det utarbetas riktlinjer, vägledningar och handböcker som handlar om brukarinflytande.² Likaledes anordnas konferenser,

¹ Exempelvis Riksförbundet för hjälp åt (narkotika-och) läkemedelsmissbrukare (RFHL), Riksförbundet för kriminalvårdens humanisering (KRUM), Alkoholproblematerikers riksförbund (ALRO) och Riksförbundet för mental och social hälsa (RSMH).

² Se exempelvis Socialstyrelsen 2003, 2011a, 2013a, 2013b; Nationell psykiatrisamordning 2007b; SKL 2010a, 2011a, 2011b.

fortbildningar och utbildningar,³ och det finns tydliga politiska förväntningar på att verksamheter inom socialt arbete, psykiatri och vård och omsorg ska ”jobba med brukarinflytande”. Att ta hänsyn till brukares perspektiv ligger likaså i linje med den människosyn som idag ska vara vägledande inom människobehandlande arbete (se exempelvis Akademikerförbundet SSR etiska kodex från 2006) och brukarinflytande uppfattas närmast a priori som någonting som gynnar både brukarna och det offentliga.

Från att ursprungligen ha drivits utifrån och underifrån av en fristående social rörelse drivs frågan om brukares inflytande nu alltså av det offentliga, inifrån och uppifrån: Brukarinflytande tar allt mer form som centralt och moderiktigt organisationskoncept på alla nivåer inom människobehandlande arbete i Sverige. Det är detta ”koncept”, eller snarare hela fenomenet brukarinflytande, som står i centrum för avhandlingen.⁴

Men hur går det till?

Socialstyrelsen (2013a:7) slår fast att brukarinflytande handlar om ingenting mindre än ett ”paradigmskifte” inom socialt arbete, där brukarens perspektiv nu ska stå i centrum istället för myndighetens. Enligt psykiatriutredningen (SOU 2006:100) kan brukarinflytande beröra individnivå, verksamhetsnivå eller strukturell nivå. Enskilda brukare, anhöriga och/eller kollektivt organiserade brukare kan involveras och brukarinflytande bedrivs genom allt från (exempelvis) informationsspridning, utbildning, utvärdering, forskning, brukarråd eller rådgivande konsultationer till att brukarrepresentanter ges beslutsmandat i formella organ och arbetsgrupper eller genom att

³ Se exempelvis FAS 2010, SKL 2010b, FoU i Väst 2008.

⁴ Genom ordet fenomen vill jag fänga att brukarinflytande står för något mer än enbart enstaka praktiska handlingar. Fenomenet brukarinflytande utgörs förutom av olika strukturerade och återkommande aktiviteter, också av olika (politiska) idéer, tankekonstruktioner och diskurser.

organisationen anställer tidigare brukare. Brukarinflytande kan enligt samma text vara en fråga om maktodelning, demokrati, valfrihet, bemötande, vårdkvalitet, empowerment, återhämtning och/eller effektivisering.

Som synes är brukarinflytande ett mångtydigt fenomen som kan utgå ifrån många olika syften och innebära många olika typer av aktiviteter. Företeelsen kan förstås genom att låna det diskursanalytiska begreppet "tom signifikant" (Laclau 1990). En tom signifikant är ett begrepp som har ett starkt symboliskt värde, men saknar ett fast innehåll. Eftersom begreppet saknar betydelsemässig kärna kan det fyllas med olika innebörder beroende på vad som blir passande för en viss aktör i en viss kontext (ibid.). Att brukarinflytande är ett centralt, positivt laddat och samtidigt oprecist fenomen, gör det angeläget att undersöka. En övergripande ansats i avhandlingen är därför att undersöka hur välfärdsorganisationer agerar för att tillmötesgå den ökade efterfrågan på brukarinflytande. Lika mycket som en sådan ansats handlar om att kartlägga vilka typer av aktiviteter organisationerna ägnar sig åt, handlar det om att analysera hur dessa aktiviteter genomförs: Vad är det som händer när brukarinflytande praktiseras?

1.2 Brukarinflytande i samtida svenskt välfärdsarbete

Sverige har en historia av omfattande offentligt drivet och organiserat socialt arbete (Esping-Andersen 1990) och tanken om brukarinflytande slog rot inom denna administration jämförelsevis sent. Lindqvist (2007:14) menar att detta kan ha berott på att den svenska välfärdsstaten varit uppbyggd kring en stark tilltro till att "den goda staten" sörjer för invånarnas bästa. Därför uppfattades organiserat "brukarinflytande" kanske inte som lika nödvändigt i Sverige som i de (väst)länder där det fanns en mer skeptisk inställning till staten och dess interventioner. Den starka socialdemokratins och de goda relationerna

mellan regering och arbetar- och frivilligrörelser som präglat stora delar av det svenska 1900-talet har sannolikt bidragit till denna upplevelse. Den socialdemokratiska dominansen i svensk politik är dock bruten och välfärdsstaten är inbegripen i en omfattande (nyliberal) transformation som innefattar en grundläggande omdaning av välfärdsarbetet och dess organisering (Nilsson 2013). Marknadsorientering och styr- och ledningssystem hämtade från privat sektor, avreglering, privatisering och individualisering är centrala aspekter av denna omvandling av välfärden (ibid.:90). I ökad utsträckning erbjuds/avkrävs medborgarna olika typer av ”val” genom att detta byggs in som en del av välfärdssystemet i form av vårdval, skolval, individuell pensionsförvaltning o.s.v. I detta sammanhang skapas ett alldeles speciellt utrymme för konceptet brukarinflytande, där det politiska intresset för frågan inte enbart kan förstås som en altruistisk ambition att skapa bättre förutsättningar för utsatta grupper (även om många som jobbar med frågorna kan ha just sådana ambitioner). Istället måste det ökande intresset för brukarinflytande också förstås som ett politiskt kontextbundet fenomen med direkta kopplingar till den bredare nyliberala reformprocessen. Det som för brukarrörelsen från början handlade om socialpolitisk kamp och motstånd, handlar i den nyliberala formuleringen om enskilda medborgares valfrihet, liksom om välfärdsorganisationers funktionalitet och effektivitet.

Samtidigt som dagens välfärdsorganisationer är ansträngda av ökande anspråk på bistånd och vård, utstår de också den påfrestning som transformationen av välfärdsstaten innebär (jfr. Jones och Novak 1993). Hård kritik riktas ofta mot organisationernas arbete och krav på förändring framställs från politiker, media och allmänhet. I en sådan kontext blir brukarinflytande en närmast oundviklig strategi för organisationerna att legitimera sin verksamhet utåt och uppåt (Harrison och Mort 1998). Brukarinflytande påvisar ”kundorientering” och rättfärdigar organisationerna genom att göras till en del av det kontinuerliga arbete med utvärdering och effektivisering som fordras av dem. I tider av avreglering blir löften om inflytande dessutom ett sätt

för välfärdsorganisationer att locka till sig ”kunder” från konkurrerande utförare.

En potentiell konflikt

Internationell forskning har visat att tankarna om vilka målsättningar brukarinflytandet ska ha – och vilka frågor som ska behandlas – tenderar att skilja sig åt mellan brukare, politiker, chefer och anställda (Rutter et al. 2004; Davies, Gray och Webb 2014). Brukare och brukarrepresentanter har i regel bara sitt eget eller sin grupps behov som utgångspunkt, medan de offentliga aktörerna alltid har även andra (ofta kontrasterande) intressen att förhålla sig till. Det föreligger därför en ständig, potentiell intressekonflikt mellan brukarna och det offentliga kring vad brukarinflytande ska innebära. Ibland tonas denna konflikt ned (Forbes och Sashidharan 1997:482) men som Hultqvist och Salonen (2011) påpekar är den en given premiss för relationen mellan parterna. Med stor sannolikhet påverkas alltså brukarinflytandets utformning av vem som driver frågan. Därför blir det angeläget att studera vad som händer när inflytandefrågan blir institutionaliserad: När den övergår från att vara ett krav utifrån, till att införlivas i den dominerande politiska diskursen och det offentligas ordinarie verksamhet.

1.3 En asymmetrisk maktrelation

Relationen mellan de anställda och de hjälpsökande kan ses som kärnan i arbetet inom människobehandlande organisationer (Hasenfeld 2010a:21), och denna relation rymmer ett asymmetriskt maktförhållande till fördel för välfärdsarbetarna (Hasenfeld 2010a; Lipsky 2010). Ojämligheten i makt grundar sig bland annat i olika kunskapsnivåer och samhällsliga positioner, och välfärdsarbetarnas position stärks av att de representerar (och upprätthåller) samhällsnormen

(Hasenfeld 1992:260f). Vårdsarbetarna befinner sig i överläge även på grund av den position de innehar inom den institution där relationen tar plats: Den anställda besitter ett statligt sanktionerat mandat att utreda behov, fördela resurser, fatta myndighetsbeslut och bevilja och bedriva vård. Brukarna eller patienterna inleder däremot relationen med utgångspunkt i ett egenupplevt eller tillskrivet behov av de resurser som den anställda råder över.

Brukarinflytande och makt

Frågan om brukarinflytande handlar om konstitutionen av relationen mellan vårdsstaten och medborgaren och bottnar i en (om)förhandling av aktörernas roller. Genom brukarinflytandet kan brukarna exempelvis ses som en kunskapskälla (Martin 2008), en medborgare (Barnes 1999), en samarbetspartner (Rutter et al. 2004), en kund (Clarke et al. 2007), en motståndare (Forbes och Sashidharan 1997) eller en expert (Meeuwisse och Sunesson 1989). Oavsett vilket så ges brukarna möjlighet att inta en annan roll än enbart "de[n] som behöver hjälp" (Socialstyrelsen 2013a:13), och denna nya roll antyder regelmässigt en stärkt position (jfr. Alm Andreassen, Gubrium och Koren Solvang 2015). Det är dock inte givet att det brukarinflytande som skapas verkligen leder till stärkta positioner, eller ens att maktöverföring är det primära målet för de offentliga aktörer som implementerar frågan. Men psykiatriutredningen (SOU 2006:100) fastslår att "brukarinflytande handlar om makt och maktindelning" (s. 516) och från den nationella policynivån framhålls i allmänhet maktutjämning som en av de grundläggande anledningarna till att jobba med brukarinflytande (SOU 2011:35; Socialstyrelsen 2011, 2013a). Själva ordet *inflytande* indikerar att brukarinflytande har med makt att göra: Inflytande handlar om makten att påverka och skapa förändring.

Eftersom grundtanken med en generell välfärd bygger på att staten innehar det kollektiva ansvaret för medborgarna är någon form av maktansamling hos vårdsorganisationerna per definition nödvändig.

Samtidigt framhåller Hasenfeld (1992) att maktöverföring till brukarna är en förutsättning för att människobehandlande arbete ska få önskade konsekvenser och Lipsky (2010:193ff) menar att en (mer) balanserad maktrelation mellan brukare och praktiker är nödvändig för att skapa rättssäkerhet och undvika diskriminering. Den maktasymmetri som föreligger mellan parterna – liksom brukarinflytandets starka och uttalade koppling till maktutjämning – gör det viktigt att undersöka frågan ur ett maktperspektiv.

1.4 Syfte och frågeställningar

I introduktionen har jag tagit fasta på tre särdrag som präglar fenomenet brukarinflytande: (1) det faktum att frågan i den samtida välfärdskontexten i stor utsträckning har tagits över av det offentliga från brukarrörelsen, (2) företeelsens oprecisa karaktär och den potentiella konflikt kring definitioner som följer därav och (3) dess koppling till maktrelationer och eventuella potential att vara maktutjämning. Denna ingång leder avhandlingen fram till ett syfte med två sammanhängande delar. Syftet är att undersöka hur brukarinflytande konstrueras (det vill säga hur det formuleras, bedrivs och genomförs) inom samtida människobehandlande arbete, och hur denna konstruktion påverkar och påverkas av rådande maktstrukturer och relationer.

Genom fältarbete studerar jag de uttryck brukarinflytandet tar sig när det sipprar ned från den politiska policynivån till två människobehandlande organisationer. För att operationalisera de tentativa frågor som ställts i introduktionen utgår arbetet från fem mer specifika frågor.

1. Hur uppfattas och definieras begreppet brukarinflytande av aktörerna på fältet?
2. Genom vilka konkreta aktiviteter omsätter välfärdsorganisationerna brukarinflytande till praktik?
3. Hur gestaltar sig interaktionen mellan brukare och anställda under de brukarinflytandeaktiviteter som genomförs, och omvänt, hur konstrueras brukarinflytande genom denna interaktion?
4. Hur kan interaktionerna som utspelar sig analyseras i termer av makt och vilka förutsättningar för påverkan och förändrade maktrelationer skapas genom det brukarinflytande som praktiseras?
5. Hur förhåller sig välfärdsorganisationernas aktiviteter och förståelse av brukarinflytande till den politiska retoriken och den bredare socialpolitiska situationen?

Frågeställningarna motiveras genom utgångspunkterna att brukarinflytande blir till inom organisationerna genom (a) hur det pratas om brukarinflytande, (b) vilka praktiker som genomförs och (c) hur dessa praktiker genomförs. De tre första frågorna undersöker detta och är alltså inriktade på hur brukarinflytande konstrueras (Berger och Luckmann 1998; Hacking 1999). Den fjärde frågeställningen inriktar sig på frågan om maktrelationer inom institutioner (Smith 2005), och den avslutande frågeställningen återanknyter undersökningen till en strukturell nivå genom att relatera fältstudien till den samhälleliga politiska kontext inom vilken fenomenet brukarinflytande befinner sig (Alvesson och Deetz 2000:22f).

1.5 Att studera brukarinflytande som fenomen och praktik

Brukarinflytande är studieobjektet i avhandlingen, inte en analytisk konstant eller teoretisk ingång. I avhandlingen måste därför frågan om (grad av) inflytande skiljas från fenomenet brukarinflytande. Ansatsen är inte att mäta brukares inflytande eller vilka effekter brukarinflytande får inom en organisation. Istället är avsikten att studera den vardagliga praktiken inom två välfärdsorganisationer (en psykiatriförvaltning och en kommunal individ och familjeomsorg) för att därigenom undersöka hur fenomenet brukarinflytande tar sig uttryck. Evelyn Brodtkin (2011) påpekar att välfärdsstatens faktiska policy inte blir till genom politiska eller organisatoriska styrdokument, utan genom det arbete som de facto genomförs. I denna anda söker jag svaret på frågan om vad brukarinflytande är (eller blir) i de aktiviteter som välfärdsorganisationerna genomför. På liknande sätt som kön, etnicitet, eller rent av hela den sociala verkligheten, blir till genom interaktion och handlingar skapas här "brukarinflytande" genom upprepade mellanmänniska interaktioner (jfr. Berger och Luckmann 1998). Genom att studera hur brukarinflytande omsätts till praktik blir det även möjligt att undersöka de förutsättningar som skapas för brukarna att påverka organisationerna.

Inflytande över brukarinflytande

Avhandlingen fokuserar på själva brukarinflytandet i sig – på dess form och hur det får denna form. Det innebär inte att jag varit ointresserad av de sakfrågor som brukarna drev och som brukarinflytandet berörde. Tvärtom hade jag en tanke om att dessa sakfrågor skulle vara centrala för definitionen av brukarinflytandet. Därför bör det påtalas redan nu att ett övergripande resultat av studien är att i de två organisationerna (där brukarinflytandet är under utveckling) handlar en stor del av brukarinflytandet om inflytande över hur brukarinflytande ska bedrivas.

Den enskilt vanligaste fråga brukarna fick ha inflytande över var frågan om brukarinflytandets former. Detta speglas i framställningen genom att många av de diskussioner som återges handlar om planering av och förhandling om brukarinflytande.

Avgränsningar och begreppsförtydliganden

Brukarinflytande inom välfärdsorganisationer

Med utgångspunkt i problemformuleringen fokuserar studien på hur fenomenet brukarinflytande tar form när det praktiseras inom ramen för det offentliga. Här sker alltså en avgränsning till att studera sådant ”brukarinflytande” som sker *inom* välfärdsstaten och dess lokala utförarorganisationer. Jag undersöker däremot inte sådana försök till inflytande som brukare genomför fristående från välfärdsorganisationen (se Forbes och Sashidharan 1997; Davies, Gray och Webb 2014:120). Denna avgränsning betyder inte att jag intar välfärdsorganisationernas perspektiv. Vid observationstillfällena var det ofta fler brukare än anställda närvarande och brukarnas åsikter – angående välfärdsorganisationernas arbete i allmänhet, och kring hur brukarinflytande bör praktiseras i synnerhet – upptar stort utrymme i det empiriska materialet.

Avgränsning till organisationsnivå

Det urskiljs ofta olika nivåer av brukarinflytande. Vissa pratar om individuellt respektive kollektivt inflytande (t.ex. Hultqvist 2008:30ff; SOU 2011:35) medan andra (t.ex. Möller 1996; SOU 2006:100; Nationell Psykiatrisamordning 2007b) delar in den ”kollektiva” nivån i två; verksamhets/organisationsnivå respektive system/politisk nivå. Också på mitt fält gjordes en tydlig åtskillnad mellan inflytande över det egna ärendet (individnivån) och andra nivåer, och vikten av att arbeta på alla nivåer poängterades.

En central avgränsning av studieobjektet är att jag enbart studerar brukarinflytande på *organisationsnivå*. Jag undersöker alltså det

brukarinflytande där brukarna engageras i frågor som berör organisationerna och dess verksamheter mera övergripande. En anledning till avgränsningen är att undvika etiska problem förknippade med att observera enskilda klientmöten eller behandlingssituationer. Genom att inte observera sådana tillfällen undviks problem som rör frågor om individuell integritet och känsliga uppgifter, liksom frågor om forskarens eventuella påverkan på behandlingssituationen. En annan anledning till avgränsningen är pragmatisk: Det skulle bli för omfattande att undersöka alla typer av brukarinflytande; således har både individnivån och den politiska systemnivån valts bort till förmån för en djupgående studie av organisationsnivån.

Begreppet brukare

I texten används begreppet brukare för att benämna de individer som använder (eller blir föremål för) välfärdsorganisationernas verksamheter. Brukarbegreppet är omtvistat och har ifrågasatts utifrån att det kan upprätthålla underordning och stigmatisering (Heffernan 2006). Liknande kritik föranledde initiativ att byta begreppet "klient" till just "brukare" (se Möller 1996), men sedan skiftet har brukarbegreppet alltså kritiserats, också för att påskina en ogrundad grad av självbestämmande (Jacobsson, Thelander och Wästerfors 2010). Den främsta anledningen till att jag använder begreppet brukare är att det är analogt med praxisbegreppet *brukarinflytande*. Andra vanligt förekommande benämningar på samma individer är "patienter" (inom Psykiatrin) och "klienter" (inom Kommunen), men i brukarinflytandesammanhang används i regel ordet brukare. Ett annat begrepp som förekommer är "personer med egen erfarenhet". Detta begrepp är emellertid alltför otympligt att använda i en text av detta slag.

Ibland är de som deltar i brukarinflytandet inte själva användare av organisationernas verksamheter. De kan även vara före detta brukare, anhöriga eller andra intresserade som genom sitt engagemang i det ideella föreningslivet bedriver inflytandearbete. När jag i texten refererar till "brukarrepresentanter" eller "föreningsrepresentanter" är dessa

vanligen personer med egen erfarenhet av att vara brukare, men de kan också vara anhöriga eller andra som *representerar* brukarna.

Begreppet brukarinflytande

De definitioner av brukarinflytande som återfinns i den politiska retoriken är breda och relativt vaga. I missbruksutredningen definieras brukarinflytande exempelvis som "... möjligheter för patienter och klienter att påverka vårdens planering och genomförande samt att ta tillvara patienters och klienters erfarenheter och kunskaper" (SOU 2011:35 s.193). Eftersom det är just praktikens definition och aktiviteter kopplade till brukarinflytande som undersöks i avhandlingen gör jag själv ingen initial definition. Däremot har jag med mig vissa tankar och åsikter om brukarinflytande in i studien, och dessa diskuteras närmare i stycke 4.5.

Begreppen brukarinflytande och brukarmedverkan används om vart annat i de aktiviteter jag observerat. I jämförelse indikerar ordet inflytande någonting annat än ordet medverkan; det antyder en större möjlighet till påverkan. Brukarinflytande är det begrepp som med tiden har blivit förhärskande i den politiska diskussionen och inflytande är också det begrepp som officiellt används i båda organisationerna. Således är det brukarinflytande som faktiskt studerats, och det är därför det begrepp jag genomgående använder i texten.

Disposition

Närmast följande detta introduktionskapitel ges i *kapitel 2* fördjupad bakgrund till studien. Brukarinflytandets historia presenteras liksom den moderna formuleringen av frågan och tidigare forskning på området. I *kapitel 3* presenterar jag avhandlingens teoretiska ramverk. I tur och ordning beskrivs här den förståelse av makt, institutionell teori och kooptering som är vägledande i analysen. I *kapitel 4* presenteras därefter forskningsmetoden och det empiriska material som ligger till grund för analysen. Här framställs också analysprocessen.

Kapitel 5 introducerar avhandlingens analys. Här presenterar jag de första övergripande kategoriseringarna av empirin, hur verksamheterna definierar brukarinflytandets övergripande syfte och genom vilka aktiviteter de bedriver brukarinflytande. I de efterföljande fyra kapitlen skildrar jag därefter olika processer som äger rum när brukarinflytande blir verklighet. Kapitlen är indelade efter olika aspekter som varit signifikanta för hur relationen mellan brukarna och organisationerna utspelat sig. I *kapitel 6* undersöks den tillknytning som skapas mellan välfärdsorganisationerna och de brukare som deltar i (brukarinflytande)aktiviteterna. I *Kapitel 7* analyserar jag de övergripande premisser som ställs upp för brukarinflytandet och i *kapitel 8* undersöks den kontroll som organisationernas representanter utövar över brukarinflytandet när det äger rum. I *kapitel 9* analyseras sedan hur brukarrepresentanterna kan påverka genom att utöva motstånd mot den gängse institutionella logiken inom organisationerna. Dessa fyra kapitlen renodlar det jag betraktar som olika aspekter av en koopererad relation. Varje aspekt behandlas för sig i respektive kapitel, men i realiteten äger processerna rum samtidigt och sammanvävt när brukarinflytandet utspelar sig.

I *kapitel 10* sätts det brukarinflytande jag studerat i relation till den omgivande socialpolitiska kontexten och därefter avslutas avhandlingen i *kapitel 11*, där jag summerar analysen och för en avslutande diskussion kring fenomenet brukarinflytande. Här vänder jag mig även till de praktiker och brukarrepresentanter som engagerar sig i frågan om brukarinflytande.

2. Bakgrund

Över de närmaste styckena ska jag placera in studieobjektet (d.v.s. brukarinflytandet) i en historisk, samhällelig och kunskapsmässig kontext. I det avslutande analyskapitlet (kapitel 10) återvänder jag till delar av de diskussioner som förs här genom att analysera brukarinflytandet i ljuset av sitt socialpolitiska sammanhang.

2.1 Brukarinflytandets spänningsfält

Det är relevant att titta närmare på de skiftande ideologiska utgångspunkter som tanken om brukarinflytande vilar på. Liknande uppdelningar av brukarinflytandets utgångspunkter – i dels ett demokratiperspektiv med historiska rötter, och dels ett samtida nyliberalt, instrumentellt perspektiv – har gjorts av ett flertal teoretiker före mig (se t.ex. Croft och Beresford 1992; Rønning och Solheim 1998; Davies, Gray och Webb 2014). Uppdelningen är ”idealtypisk” (Weber 1983), vilket innebär att den är en systematiserad renodling av en mer mångsidig verklighet. Uppdelningen i idealtyper gör kategorierna distinkta och möjliga att teoretisera kring, men i praktiken förekommer argument och referenser till brukarinflytandets olika utgångspunkter ofta sammanvävda och sammanblandade.

Inflytandets historia: Medborgarrättsrörelser, demokrati och brukarmakt

Roten till frågan om brukarinflytande inom välfärdsstaten kan sökas i 1960- och 70-talets medborgarrättsrörelser (Rønning 2007; Davies, Gray och Webb 2014:120) och den moderna brukarrörelsens födelse (se Barnes 1999; Crossley 1999). Vid den här tidpunkten organiserade sig medborgare inom många områden och krav på ökad demokratisering och jämlikhet framfördes av etniska minoriteter och

kvinnor, liksom av anställda inom arbetslivet, värnpliktiga inom försvarsmakten och studenter inom universiteten (Crossley 1999; Rønning 2007). Liknande krav restes även av brukare och patienter inom välfärdssfären som organiserade sig och lade grunden till dagens brukarrörelse. Dessa grupperingar ställde krav på ökad "brukarmakt" inom det som uppfattades som stelbenta, egenmäktiga och paternalistiska välfärdsinstitutioner (Rønning och Solheim 1998:71f; Karlsson och Börjeson 2011).

Nick Crossley (1999) har lokaliserat den psykiatriska patientrörelsens födelse i Storbritannien till tidigt 1970-tal. Crossley visar hur patientrörelsen, med stöd av dåtidens intellektuella antipsykiatriska strömningar och med fackföreningsrörelsen och vänsteraktivismen som förebilder, växte fram som en social rörelse i reaktion mot dåtidens psykiatri (se även Barnes 1999:75). Situationen var utpräglad konfliktorienterad och med stöd från vissa anställda samt exponering i media lyckades patientrörelsen bli en maktfaktor. Crossley (1999) skriver om rörelsen att:

They intended to challenge the authority of mental health practitioners and to construct their alternatives to institutionalized psychiatry, and they launched a broader ranging challenge against the state, which was believed to support psychiatric power (Crossley 1999:662)

Utvecklingen i Sverige var liknande. Här kan funktionshinderrörelsen dateras så långt tillbaka som till 1860-talet (Persson Bergvall och Sjöberg 2012), men under 1960- och 70-talen började frågorna om förändring och inflytande inom den moderna välfärdsstaten drivas av de då nybildade R-förbunden (Sunesson 1989; Modig 2006). Dessa ställde långtgående krav på reformer inom psykiatri, missbruksvård och kriminalvård. Förbunden bestod till största del av medlemmar som själva hade erfarenhet som "brukare" av dessa offentliga insatser, men drevs tillsammans med socialarbetare, intellektuella och andra som delade deras ideologiska utgångspunkter (Sunesson 1989). Grundfrågorna inom rörelsen hade en tydlig kollektiv och politisk

prägel, de handlade om maktodelning och ökad demokratisering. Under en period på framförallt sjuttioalet var R-förbunden en tongivande röst i den nationella politiska debatten (Modig 2006; Karlsson och Börjeson 2011:21f).

Frågan om brukares inflytande drevs alltså inledningsvis utanför det offentliga av en fristående social rörelse. Under sjuttioalet talades det mer i termer av makt och demokrati, och begreppet ”brukare” var inte uppfunnet ännu, men redan då användes begreppen patient- och klientinflytande. Idag finns ett brett spektrum av brukarföreningar med skilda agendor, men flera av de tidiga R-förbunden är ännu livaktiga och många föreningar står fortfarande bakom liknande värderingar som brukarrörelsen byggde sitt ursprungliga arbete på. Croft och Beresford (1992) kallar denna drivkraft i brukarinflytandefrågan för ”the democratic approach”.

Den politiska samtiden

Vår samtid präglas av en genomgripande global nyliberal politisk och ideologisk reformprocess. Fundamenten i den liberala ideologin är den enskilda individens (val)frihet, (köp)rätt och suveränitet; den privata sfärens företrädare framför den offentliga (Boréus 1994) och den ekonomiska rationalitetens överordning över sociala och moraliska perspektiv (Fransworth och Holden 2006; Clarke 2007). I takt med framväxten av det moderna samhället – och senare globaliseringen – har den liberala politiska ideologin vunnit mark tätt sammanflätat med en historisk individualiseringsprocess. Från samhällen där gruppen (stammen, lokalsamhället, släkten, familjen, partiet, organisationen etc.) varit den grundläggande enheten har västvärlden utvecklats till vad som har kallats ett ”hyperindividualiserat” samhälle (Baumeister 1986). Bjereld, Demker och Ekengren (2005) identifierar just liberalisering och (national)statens minskade makt i förhållande till det transnationella kapitalet som två kännetecken för ett sådant hyperindividualiserat samhälle.

Den nyliberala välfärden

I ett nyliberalt välfärdssystem förstås sociala problem genom individualistiska förklaringsmodeller snarare än strukturella och det ställs högre krav på personligt ansvar för det egna välbefinnandet, medan det kollektiva statliga ansvaret tonas ned (Hasenfeld 2010b). Den nyliberala orienteringen av politiken tar sig inom välfärdssektorn uttryck genom införande av så kallad New Public Management (NPM, Hood 1995). NPM innebär att styrnings- och organisationslogiker från det privata näringslivet överförs till offentlig verksamhet. Detta innebär marknadsorientering, betoning på tydliga lednings- och ansvarsstrukturer samt tilltro till utvärdering och mätlogiker. Ekonomisk "rationalitet" ges ökat utrymme, på bekostnad av värden som exempelvis återhämtning, hälsa, inkludering och välbefinnande (Heffernan 2006; Hasenfeld 2010b). Nedsänkningar liksom avreglering och privatisering av den offentliga sektorn är andra reformer den nyliberala ideologin fört med sig (Jones och Novak 1993).

Argumenten för den nyliberala omdaning av välfärden anger att konkurrensutsättning och marknadstänkande skapar effektivare och förbättrade verksamheter, en logik som har ifrågasatts (se t.ex. Hood 1991; Rønning och Solheim 1998; Hasselbladh, Bejerot och Gustafsson 2008). Newman med kollegor (2008) menar istället att de nyliberala förändringarna av välfärden medför ökad ojämlikhet och att de mest utsatta grupperna i samhället får det än svårare. Det är lätt att se hur denna utveckling skulle kunna stå i konflikt med brukares och patienters intressen; ändå har devisen om brukarinflytande gjorts gångbar inom den nyliberala politiken.

Den nyliberala formuleringen av brukarinflytande

Clarke (2013:217f) menar att den nyliberala retoriken är flexibel och övertar begrepp som anpassas till den egna agendan. En del av brukarinflytandets historiska rötter bygger på kritik mot välfärdsstaten, och denna kritik har använts inom den nyliberala politiken som ett argument för att reformera och skära ner den offentliga sektorn

(Hasselbladh, Bejerot och Gustafsson 2008:53ff). Honnörsord som valfrihet, autonomi och individuella fri- och rättigheter går också bra att kombinera med tanken om brukarinflytande (Heffernan 2006:141; Davies, Gray och Webb 2014:120): Fokus för brukarinflytandefrågan blir här den enskildes rätt gentemot staten (Karlsson och Börjeson 2011). Att förespråka brukarinflytande inom en nyliberal diskurs tenderar samtidigt att bli ett sätt att överföra ansvar från det offentliga till den enskilda medborgaren (Rønning och Solheim 1998:53f; Rønning 2007:46). John Clarke (2013) menar att det nyliberala intresset för ökat medborgerligt deltagande är ett sätt att skapa ansvariga subjekt. Och det är inte vilket deltagande som helst som efterfrågas från dessa subjekt; det önskvärda inflytandet genomförs av aktiva (i betydelsen ansvarstagande och i samklang med välfärdsorganisationen målrationella) men inte aktivistiska (i betydelsen ifrågasättande eller oppositionella) brukare (ibid.:213ff).

Också inom NPM lyfts behovet av brukarinflytande fram (Heffernan 2006:141). Här omformuleras brukaren till en konsument (Clarke et al. 2007) och brukarinflytandet blir ett verktyg för att mäta och effektivisera verksamheter liksom att anpassa dem till "kundernas" behov. Brukarinflytande formas här till en instrumentell fråga om organisationers funktionalitet och måluppfyllelse; en utgångspunkt som Croft och Beresford (1992) kallar "the managerialist/consumerist approach". I avhandlingens analys kommer jag visa hur spänningen mellan en sådan "manageralist/ consumerist approach", och den "democratic approach" som beskrivits tidigare, gestaltar sig på fältet som en kamp om hur brukarinflytande ska bedrivas. Jag visar också hur brukargruppen påverkas av och delvis tar över den nyliberala formuleringen av brukarinflytande.

Den samtida politiska formuleringen

Det är tydligt i min studie att anställda på ledningsnivå i välfärdsorganisationerna uppfattar ett politiskt tryck att jobba med brukarinflytande och den politiska formuleringen av brukarinflytande är vad

de yrkesverksamma har att förhålla sig till när de genomför sitt arbete. Ett antal texter – utredningar, rapporter, och metodskrifter – är producerade på den nationella politiska centralnivån (se t.ex. SOU 2006:100, 2011:35; Socialstyrelsen 2001, 2003, 2005, 2004, 2011, 2013a; Nationell Psykiatrisamordning 2007a, 2007b; SKL 2010a, 2011b) och kan ses som en representation av den samtida policy-formuleringen kring brukarinflytande. Gemensamt för dem alla är att de enhälligt uppmuntrar ökat brukarinflytande. När jag analyserat dessa texter har fem utmärkande drag framstått som signifikanta för hur brukarinflytande formuleras politiskt.

1. Brukarinflytande behäftas med ett flertal olika syften.

Socialstyrelsen (2011, 2013a) identifierar sju olika anledningar till att jobba med brukarinflytande: Serviceanpassning, effektivitet, makt-utjämning, legitimitet, empowerment, demokrati och återhämtning. Övriga dokument tar utgångspunkt i liknande uppräknings. Ett ytterligare motiv att jobba med brukarinflytande som lyfts fram i flera av texterna (se t.ex. SOU2006:515; SKL 2010a:1, 2011b:7) handlar om brukarinflytande som ett medel för att skapa valfrihet för brukarna. De många syftena som erkänns kan ses som ett sätt att försöka tillmötesgå och balansera flera olika diskurser eller förståelser kring brukarinflytande.

2. Frånvaro av diskussion kring motsättningar.

Trots de disparata syften som tas upp diskuterar texterna sällan eller aldrig att dessa kan stå i konflikt med varandra. Det tas heller aldrig uttrycklig ställning kring vilka syften som ska ha företräde. Den generella tanken tycks istället vara att olika syften kan uppnås samtidigt och det framstår i princip som att brukarinflytande kan/ska skapas utan att motsättningar uppstår. Detta starka konsensusperspektiv blir synligt genom de formuleringar som används, men framträder främst genom den anmärkningsvärda *avsaknaden* av diskussion kring möjligheten att konflikt skulle kunna uppstå.

3. Brukarinflytande handlar om inomorganisatorisk funktionalitet.

Även om inget uttryckligt ställningstagande görs kring vilket syfte med brukarinflytande som ska vara bärande så har de politiska texterna en stark tendens att behandla brukarinflytande som en fråga om kvalitetsförbättring och verksamhetsutveckling. Ambitionen att förbättra kvaliteten kopplas sedan i sin tur mer eller mindre direkt till argument som rör återhämtning av individen. En typisk formulering, här hämtad ur missbruksutredningen (SOU 2006:100):

Utredningens utgångspunkt är att brukare kan bidra med viktiga erfarenheter och värdefull kunskap i det ständigt pågående arbetet med att utveckla vården. Till exempel är brukarnas erfarenheter och kunskap av stort betydelse när det gäller att förbättra bemötandet av patienter och klienter och när det gäller att utforma behandlingsutbudet och vårdens organisation för att bättre möta patienternas och klienternas behov. (SOU 2006:100 s. 196)

Med hänvisning till brukarens bästa skapas en förståelse av brukarinflytande som en fråga om inomorganisatorisk funktionalitet. Som en konsekvens av denna orientering dras blicken bort från syften som demokratisering och maktöverföring.

4. Många och oprecisa exempel. Det identifieras att brukarinflytande kan genomföras på tre nivåer; individ-, organisations- eller systemnivå. Texterna fokuserar på aktiviteter som kan genomföras inom en enskild välfärdsorganisation – det vill säga aktiviteter på individ- eller organisationsnivå.⁵ Exempel på aktiviteter på organisationsnivå är:

⁵ I de offentliga utredningarna benämnt ”kollektiv nivå”. Jag väljer att inte använda termen ”kollektiv nivå” för att benämna organisationsnivån. Detta då aktiviteterna långt ifrån alltid innebär något kollektivt organiserat arbete från brukarnas sida. I vissa metoder som tas som exempel på ”kollektivt brukarinflytande” är det ändå enskilda, individuella brukare som bedriver inflytandearbetet.

brukarråd eller rådslag, brukarrepresentanter med eller utan rösträtt i beslutande organ, forum för diskussion med brukare rörande verksamhetsövergripande frågor, brukarstyrda utvärderingar samt att anlita brukare som konsulter eller utförare vid utvecklingsarbete, behandlingsarbete eller personalutbildning. Oftast nämns aktiviteterna utan att beskrivas i detalj, men exempelvis brukarråd och brukarrevisioner diskuteras mera ingående (se Socialstyrelsen 2001).

5. Brukarinflytande som individuellt projekt. Ett sista generellt drag i den politiska formuleringen är att frågan om brukarinflytande, trots ett explicit fokus på organisationsnivå, tenderar att individualiseras genom att argumentationen byggs upp kring brukaren som individ. I missbruksutredningen (SOU 2011:35) står att läsa:

Brukarinflytande är viktigt och kan motiveras av flera olika skäl. Det är viktigt för att stärka patienters och klienters inflytande över missbruks- och beroendevården och därmed *öka individens kontroll över sitt eget liv*. (SOU 2011:35 s. 194, min kursivering)

Och Nationell Psykiatrisamordning (2007a) skriver:

... inflytande handlar förstås om mycket mer än att påverka utvecklingen av en verksamhet. Det handlar i grunden om *att kunna påverka sitt liv*, att ha mandat och möjlighet att påverka de beslut och verksamheter som får stora konsekvenser för ens vardag. *Att ha egen makt* och möjlighet *att ta ansvar för sin hälsa och återhämtning* ... (Nationell Psykiatrisamordning 2007a:4, min kursivering)

Liknande skrivningar återkommer i den politiska formuleringen och därigenom omformuleras inflytande *inom välfärdsorganisationen* och maktutjämning *inom välfärdsorganisationen* (som texterna formellt erkänner som "sakfrågorna") till frågor om inflytande *över det egna livet* och makt *över den egna situationen*. När makt och demokrati diskuteras i psykiatriutredningen beskrivs brukarinflytande just som ett verktyg för brukarna att återta "makten över sitt eget liv" (SOU 2006:100 s. 515).

Kunskapsparadigm och evidensbaserad praktik

Ovan har brukarinflytande diskuterats utifrån två idealtypiska utgångspunkter (en historisk demokratirörelse och en nyliberal politisk diskurs). En sådan uppdelning blir oundvikligen fri från nyanser till förmån för att distinktionerna blir tydliga. En delvis fristående anledning till att brukarinflytandet slagit igenom på senare år kan kopplas till det ökade fokus på kunskap som präglar dagens välfärdsarbete. Vikten av att "kunskapsbasera" eller "evidensbasera" välfärdsorganisationers verksamhet kan närmast ses som ett paradigm inom samtida socialt arbete.

När det talas om "evidens" kopplas detta ofta till (en viss typ av) vetenskaplig kunskap, men i det som kallas "evidensbaserad praktik" (EBP) lyfts även andra typer av kunskaper fram som centrala. Tanken om EBP är från början hämtad från sjukvården (se Sackett 2000) och innebär att beslut om sociala insatser ska bygga på en sammanvägning av tre olika kunskapsbaser; bästa tillgängliga akademiska kunskap, den professionelles bedömning samt brukarens uttryckta behov, vilja och uppfattning. Under senare år har vikten av EBP betonats och socialtjänsten förväntas bedriva en evidensbaserad praktik (SOU 2008:18; Socialstyrelsen 2012; SKL 2015). Detta är en bidragande anledning till att tanken om brukarinflytande fått fäste. Både i de verksamheter jag undersökt och i olika skrifter (se t.ex. SKL 2011b; Socialstyrelsen 2013a) motiveras brukarinflytande med hänvisning till att det är ett sätt att skapa EBP.

2.2 Kunskapsläget

Forskningen kring brukarinflytande är omfattande och jag har inte som syfte att redogöra för den i sin helhet. Här kommer jag istället ge en överblick över kunskapsläget genom att skildra det jag identifierat som några generella strömningar. Brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg (inklusive missbruksvård) och psykiatri står i centrum

och jag har gjort en mycket grov indelning i två kategorier utifrån forskningens kunskapsintresse och angreppssätt. Först presenteras det jag kallar för "utfallsorienterad" forskning. Därefter det jag har identifierat som "utforskande" forskning. Härfter tar jag upp forskning kring det närbesläktade begreppet medborgardeltaktighet ("participation"). Avslutningsvis ger jag en mer detaljerad bild av det svenska forskningsläget samt placerar in den här studien på forskningsfältet.

Utfallsorienterad forskning

En del av forskningen kring brukarinflytande kan benämnas som utfallsorienterad. Dessa studier syftar främst till att vidga kunskapen om brukarinflytandets former och effekter. Via en enkätstudie inom Londonpsykiatri har Mike Crawford med kollegor (2003) undersökt vilka former för brukarinflytande som användes. Olika typer av brukarundersökningar var den vanligaste formen, följt av inflytande vid personaltillsättning. Andra vanliga former var representation i ledningsgrupper och deltagande i personalutbildning. En motsvarande studie genomfördes i Nottingham av Diamond med kollegor (2003) och visade liknande resultat bortsett från att brukardeltagande i personalutbildning var ovanligt där. Tone Alm Andreassen (2008) har undersökt brukarinflytande i Norge. Via flera studier har hon visat att de vanligaste sätten att jobba med brukarinflytande där är genom enkätundersökningar och olika typer av rådgivande konsultationer med brukarrepresentanter.

Också brukarinflytandets resultat har studerats. Regelrätta effektstudier tycks i princip inte existera, medan mer avgränsade fallstudier och olika former av kvalitativa studier är vanliga. Osgood med kollegor (1985) visar i en studie inom ungdomsvården i USA att ökad möjlighet att påverka ledde till nöjdare och mer samarbetsvilliga brukare. Crawford med kollegor (2002) har gjort en "systematic review" över tillgänglig forskning om brukarinflytande inom sjukvård (inklusive psykiatri) och menar att det finns tydliga indikationer på att brukar-

inflytande kan bidra till förändringar inom verksamheten. Däremot saknas det forskning kring brukarinflytandets effekt på den generella vårdkvaliteten. Studien visar också att deltagande i brukarinflytande kan ha både positiva och negativa effekter för de enskilda brukare som deltar. På missbruksområdet rapporterar Patterson med kollegor (2008) utifrån 139 djupintervjuer att brukarinflytande tycks ha potential att påverka maktbalansen mellan brukare och serviceutförare, men för att detta ska bli möjligt krävs förändringsvilja inom verksamheterna. Sarah Carr (2004) har gjort en systematisk litteraturgenomgång av kunskapsläget kring effekterna av brukarinflytande inom socialtjänsten i Storbritannien. Tillgången på kunskap kring effekter var låg, och i de fall det fanns kunskap framstod effekterna som begränsade. Carr identifierar organisatoriskt motstånd som ett övergripande hinder, och mer specifikt pekas maktstrukturer ut som en central anledning till brukarinflytandets begränsade genomslag. Att det är svårt att få brukarinflytande på plats, liksom att de aktiviteter som skapas tycks få begränsade effekter är ett resultat som nåtts också inom metadonbehandling på Irland (King 2011) och inom psykiatri och hemlöshetsarbete i Australien (Battams och Johnson 2009; Davies, Gray och Webb 2014). Patterson med kollegor (2009) visar dock genom en nationell enkätstudie inom missbruksvården i England att implementering av brukarinflytande i någon form är utbredd (s. 368f). Här rapporteras brukarinflytandet också (ibland) leda till förändringar av verksamheterna (t.ex. förändrade öppettider, förändrade medicineringsrutiner, införande av nya behandlingsformer) (s. 372). Den vanligaste förändringen som brukarinflytandet lett till – vilket rapporterades av 52 % av de tillfrågade verksamheterna – var att det bidragit till att utveckla verksamheternas arbete med brukarinflytande. Precis som i min studie tycks arbetet här i stor utsträckning alltså handla om brukarinflytande över brukarinflytande.

I Norge har Tone Alm Andreassen (2009:119) genom fallstudier visat hur brukarinflytande lett till konkreta förändringar inom psykiatriska verksamheter, exempelvis ökad tillgänglighet, förbättrad

information, brukardelaktighet i journalskrivning och förändrade rutiner kring utskrivning. Däremot visade sig psykiatrins grundläggande behandlingsideologi mera motståndskraftig mot förändring, i dessa fall bortförklarades ofta brukarnas kritik som ett utslag av deras psykiska ohälsa (ibid.:120). Här skapas en paradox: När de synpunkter som brukarna framför inte ”passar” kan de avfärdas med hänvisning till den psykiska ohälsa som från början var själva anledning till att deras perspektiv efterfrågades. Anne Grete Jenssen (2009) har undersökt brukarinflytande (brukermedvirkning) i den norska socialtjänsten. Genom i första hand intervjuer har hon kartlagt socialsekreterares upplevelser av brukarinflytande. Som helhet hade socialarbetarna positiva erfarenheter och de ansåg att brukarinflytandet gagnade både brukarna och verksamheten. Bristen på tid upplevdes som det största hindret mot att arbeta med brukarinflytande. Ett annat hinder som socialsekreterarna identifierade var deras egen vana att vara den som styr och fattar beslut å andras vägnar.

Utforskande forskning

En annan betydande forskningsinriktning, som fokuserar mer på själva inflytandeprocessen och brukarinflytande som fenomen, kan benämnas som utforskande forskning. Forskare inom denna kategori har i regel som ansats att analysera, kritiskt granska och/eller problematisera själva företeelsen brukarinflytande. Forskningen i den här kategorin är i regel mer teoretiskt orienterad och det är vanligt att maktförhållandet mellan välfärdsstaten och brukarna diskuteras. Suzanne Hodge (2005b) använder sig exempelvis av Habermas kommunikationsteorier när hon visar hur stereotypa föreställningar om de institutionaliserade identiteterna ”brukare” och ”personal” begränsar brukarnas möjligheter till inflytande och upprätthåller maktbalansen mellan parterna. På liknande sätt visar Lydia Lewis (2012) hur brukarinflytande kan leda till att brukarnas underordnade position reproduceras. Hodge (2005a) har genom studier av brukarråd inom den brittiska psykiatrin även visat hur

forumen kontrolleras av anställda på ett sätt som undviker ifrågasättande och upprätthåller den dominerande diskursen. Också Pilgrim och Waldron (1998) påvisar att det tycks vara svårt att påverka den kliniska diskurs som dominerar psykiatrin, och en vanlig slutsats är att offentligt drivet brukarinflytande kan skapa legitimitet för, och reproducera den befintliga institutionella ordningen, snarare än möjliggöra förändring (se t.ex. Forbes och Sashidharan 1997; Harrison och Mort 1998; Böcker Jakobsen och Mik-Meyer 2001). Theodore Stickley (2006), som bland annat använder Foucaults diskursbegrepp i sina analyser av brukarinflytande, når liknande slutsatser och menar att förändring måste skapas utifrån:

.../ action that will bring about social change within psychiatry is best located outside the system that perpetuates submission in the language of empowerment. .../ The institution of psychiatry is very powerful, and the notion of service users ascending the power hierarchy is illusory .../ If we continue to work within existing models of service user involvement, then the change that is wrought within mental health services will only ever be mediated by those in control of services, to comply with their agenda. (Stickley 2006:576).

Jane McKay och Dean Garratt (2013) använder också Foucault – i detta fall hans teorier kring governmentality – för att undersöka anhöriginflytande. Genom empiriska studier av föräldrars inflytande i särskolan visar de hur inflytanderetoriken kan verka som en styrningsteknik som disciplinerar föräldrarna att agera på ett visst sätt. Också Kaspar Villadsen (2003:217ff) har med utgångspunkt i Foucault analyserat brukarinflytande i termer av en liberal styrningsteknik som (liksom allt socialt arbete) förmår brukare att internalisera en bild av sina behov som överensstämmer med samhällets värderingar.

Marian Barnes har ägnat mycket forskning åt frågan om medborgar- och brukarinflytande. Hon har bland annat påvisat hur den offentliga formuleringen av brukarinflytande individualiserar frågan och marginaliserar kollektiva försök att skapa mer djupgående förändring,

en utveckling som hon menar kan leda till att brukarrörelsen urholkas (Barnes 1999). Barnes är ändå mer optimistisk än vissa andra. Samtidigt som hon lyfter fram de faror som kan finnas med ett offentligt drivet brukarinflytande (se även Barnes och Prior 1995) menar hon att den ökade närheten mellan brukare och praktiker kan bidra till förändring genom att anställda och chefer förmås att tänka nytt (Barnes 1999).

När det gäller missbruksvården i Norge menar Ole Petter Askheim (2009) – som annars i första hand studerat brukarinflytande inom funktionshinderområdet – att brukares möjligheter till inflytande är mer begränsad här än på andra välfärdsområden. Detta beror enligt Askheim på att den stereotypa bilden av missbrukare gör att brukare inom detta fält inte uppfattas som ”värdiga behovande”. Liknande slutsatser har nåtts av Asmussen och Jöhncke (2004:14) i Danmark.

Forskning för social förändring

I Storbritannien finns en stark social rörelse där forskare tillsammans med brukare och socialarbetare engagerar sig för att motverka nedskärningar och nedmontering av välfärdssystemet, exempelvis genom sammanslutningen Social Work Action Network (SWAN). Peter Beresford – professor i *social policy* och aktivt engagerad i SWAN – och de kollegor han arbetar tillsammans med är framträdande i detta sammanhang. Beresford identifierar sig som en *survivor* (tidigare psykiatripatient) och har sedan tidigt åttiotal, ofta tillsammans med Suzy Croft, gett ut en mängd publikationer kring brukarinflytande. Gemensamt för dessa är den uttalade ståndpunkten att brukares perspektiv ska tas i ökat beaktande och att brukares makt över det sociala arbetet bör öka (Wilson och Beresford 2000:555; Beresford och Croft 2004:54f). Beresford och Croft är kända för att ha utvecklat teoribildningen kring en indelning av brukarinflytandets drivkrafter i en ”manageralist/consumerist approach” och en ”democratic approach” (Croft och Beresford 1989; Croft och Beresford 1992). Forskarna i den här traditionen sätter ofta fingret på de begränsade möjligheter till inflytande som brukare ges i olika sammanhang (t.ex. Beresford och

Campbell 1994; Wilson och Beresford 2000) och är i andra publikationer inriktade på att hitta en väg framåt, för att öka inflytandet (t.ex. Beresford och Branfield 2006; Beresford 2013). Det framhävs ofta att brukares självorganisering, makt över sina liv och inkludering i samhället måste stärkas. Även socialpolitiska reformer lyfts fram som nödvändiga för att möjliggöra reellt brukarinflytande och en förbättrad situation för utsatta grupper (se t.ex. Beresford och Croft 2004:63ff; Beresford 2005). Även Iain Ferguson – professor på University of the West of Scotland – är aktiv i SWAN. Ferguson argumenterar för att brukarinflytande bör bedrivas av fristående brukargrupper snarare än inifrån välfärdsorganisationer (Ferguson 1997), och han har kritiserat den politiska retoriken kring ”brukares valfrihet” för att vara ett sätt att omfördela risk och ansvar från det offentliga till enskilda brukare (Ferguson 2007).

Medborgardelaktighet

Forskning kring medborgarinflytande/medborgardelaktighet (”citizen participation”) tar sikte på samma politiska fenomen som brukarinflytandet, men i ett bredare perspektiv. I den internationella forskningen tangerar frågan om brukarinflytande och medborgarinflytande ofta varandra. Exempelvis Marian Barnes rör sig i gränslandet mellan de två fälten, och brukarna förstås här ofta just som medborgare (Barnes 1999; Barns och Shardlow 1997). Forskningen om brukarinflytande hämtar ofta inspiration från participationsforskningen. Sherry Arnsteins (1969) ”ladder of citizen participation” refereras ofta i brukarinflytandeforskning för att beskriva hur långtgående brukarnas inflytande är (se t.ex. Peck et al. 2002; Tritter och McCallum 2006).

Gary Hickey och Cheryl Kipping (1996:85) har förtydligat de möjligheter det innebär för brukarna att uppfattas som konsumenter respektive medborgare. Med hänvisning till McKnight (1977) framhåller de att:

[The] distinction between consumers and citizens highlights the difference in power in decision-making between the two approaches. /.../ as a consumer the individual becomes the judge of the benefits of service. However, and this is the distinction between consumer and citizen, the consumer still accepts the service ideology so that his or her role is merely in evaluating the output. The citizen, however, actually decides the content of the service. (Hickey och Kipping 1996:85)

Inom forskningen kring medborgardelaktighet måste John Clarke nämnas. Genom en mängd publikationer har han, ofta tillsammans med Janet Newman (se t.ex. Clarke och Newman 1997, 2007; Newman och Clarke 2009), teoretiserat kring medborgarrollen i det moderna samhället. Många gånger används just välfärdsorganisationer som exempel (se t.ex. Clarke et al. 2007). Clarke påvisar hur den nyliberala politiska diskursen omformulerar medborgaren till en konsument som på ett aktivt och pålitligt sätt förväntas vara delaktiga under de premisser som staten ställer upp (Clarke et al. 2007; Clarke 2013). Clarke menar att det nyliberala intresset för att göra "vanliga människor" delaktiga i utformande och utförande av politisk policy syftar till att "avpolitisera" (social)politiska frågor: "Vanliga människor" förväntas inte agera som politiska aktörer utan som "lekmannaexperter" på sin egen situation (ibid.; Clarke 2010, min översättning).

Forskning om brukarinflytande i Sverige

I genomgången av det svenska kunskapsläget görs samma avgränsning som innan, vilket betyder att jag begränsar mig till områdena psykiatri och individ- och familjeomsorg. Forskning om brukarinflytande inom andra välfärdssektorer tas således inte upp (se Hultqvist 2008 för en översikt). Inte heller forskning om brukares egenorganisering (se t.ex. Lundström och Wijkström 1995; Meeuwisse 1997) eller om frivilligsektorns relation till staten på nationell nivå beskrivs här (se t.ex. Johansson 2003; Johansson 2006; Lundberg 2012).

Inflytande på individnivå

Sara Hultqvist (2008:23) konkluderar i sin forskningsöversikt *Om brukardelaktighet i välfärdssystemen* att antalet studier om brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg är få, både i sig och i jämförelse med områdena äldreomsorg, skola, handikappomsorg och hälso- och sjukvård. Hultqvist har identifierat fem studier på området: Landelius (1996), Hermodsson (1998), Rasmusson et al. (2004), Hermodsson och Hansson (2005) och Åkerlund (2006). Rasmusson et al. (2004) lyfter fram de möjligheter som BBIC-metodik medför för barns delaktighet men gemensamt för studierna är att de alla påvisar olika hinder för brukarnas inflytande. Hermodsson (1998) visar också att möjligheten att ta tillvara sina rättigheter varierar inom brukargruppen. Brukare med låg utbildningsnivå, begränsade sociala nätverk och bristande personliga resurser har svårare än andra att påverka sitt ärende.

Brukarinflytande på organisationsnivå

När det gäller svensk forskning om brukarinflytande på organisationsnivå är den primärt av utvärderande, kartläggande och deskriptiv karaktär. Det har bland annat gjorts ansatser att undersöka förekomsten av brukarinflytande. Maria Jarl (2001) visar genom en enkätstudie till landets kommuner att organiserat arbete med brukarinflytande (vid den här tiden) är utbrett inom områdena barnomsorg, grundskola, äldreomsorg och handikappomsorg medan det är ovanligt inom individ- och familjeomsorg. På liknande sätt visar Lindqvist (2007:14) att brukarinflytandet på Psykiatriområdet är underutvecklat i jämförelse med andra välfärdstater, ändå anses brukarinflytandet i Sverige ha kommit längre inom psykiatriområdet än inom socialtjänsten (Socialstyrelsen 2003). Frånvaron av strukturerat brukarinflytande just inom socialtjänsten kan bero på att brukarna här inte organiserar sig kollektivt på samma sätt som andra brukargrupper (Meeuwisse 1999:168).

Johansson, Johansson och Scaramuzzino (2011) har genomfört en enkätstudie i Skånes kommuner för att undersöka förekomsten av brukarråd kopplade till de politiska nämnderna. Medan institutionaliserade handikappråd och pensionärsråd finns i samtliga kommuner är det mycket sällsynt med brukarråd kopplade till områdena missbruk och psykisk ohälsa. När det gäller dessa grupper visar studien att brukarinflytande istället genomförs på andra sätt som ligger närmare de praktiska verksamheterna. Inom missbruksområdet framstår det över huvud taget som ovanligt med brukarråd (ibid.). Inom psykiatriområdet finns det däremot ofta brukarråd, men då knutet till enskilda verksamheter snarare än till det politiska beslutsfattandet (Socialstyrelsen 2001). Denna bild bekräftas av min studie. För att öka förekomsten av brukarråd inom missbruks- och beroendevård startade SKL försöksverksamheter med brukarråd inom fem län. Arbetet har utvärderats av Hillborg och Rosenberg (2012). Genom enkäter framkom att 61 % av brukarrepresentanterna och 74 % av organisationsföreträdarna tyckte att brukarnas möjlighet att påverka genom råden var för låg. Maktrelationer liksom bristande förankring och långsiktighet lyftes fram som hinder för inflytande. I Socialstyrelsens (2001) kartläggning av brukarråd på psykiatriområdet framkommer att både brukare och anställda upplever att brukarnas positioner skjuts fram, men att de anställda är mer positiva än brukarna i sin bedömning av möjligheten att påverka. Också Lena Hagberg (2006) har undersökt brukares upplevelse av att delta i olika brukarinflytandeforum inom psykiatri och socialtjänst. Hälften av de 16 intervjuade brukarna hade positiva erfarenheter och gav exempel på möjligheter att påverka (se ibid.:7). Den andra hälften menade att möjligheten att påverka var liten. Det faktum att anställda kontrollerade och dominerade träffarna ansågs vara ett betydande problem. Påverkansmöjligheten upplevdes också som mindre i fall då verksamhetens ekonomiska situation var pressad. Också i min studie framstår dessa båda aspekter som centrala för brukarnas möjligheter att påverka.

Inom Psykiatriområdet har Anna-Lena Lindqvist (2007) utvärderat försök att institutionalisera brukarinflytandet genom att tillsätta tjänster som brukarinflytandesamordnare (BISAM). Studien påvisar ett antal faktorer som varit viktiga för att brukarinflytande ska kunna möjliggöra påverkan: Exempelvis att ledning och chefers engagemang är vitalt, att det är viktigt att det finns anställda inom organisationerna som har formellt ansvar för frågan om brukarinflytande och att brukarinflytande ses som en "arbetsuppgift som behöver planeras, organiseras och följas upp" (ibid.:4).

Statsvetaren Maria Jarl har i flera sammanhang (t.ex. 1999, 2003) diskuterat brukarinflytandet eventuella påverkan på den representativa demokratin och hon menar att:

... ett av de mest allvarliga demokratiska problemen med det ökade brukardeltagandet är att dess införande i realiteten medför att rättigheterna till deltagande *snedfördelas* i samhället och bland medborgarna. /.../ Man kan på samma gång tala om en *utökning* av brukarnas rätt till deltagande och en *försvagning* av medborgarnas rätt till deltagande. Genom att olika grupper av medborgare nu ges olika vägar in i det politiska systemet kan man tala om en fragmentarisering av medborgarskapet. (Jarl 1999:158f)

En invändning som gjorts mot detta resonemang är att brukarinflytandet äger rum på delegerad tjänstemannanivå; det vill säga att de frågor brukarna påverkar ligger under de övergripande politiska besluten som fattas av folkvalda representanter (Dahlberg och Vedung 2001:14ff). Dahlberg och Vedung (2001) teoretiska arbete kring "brukarorientering" inom offentlig förvaltning ⁶ refereras ofta i brukarinflytandesammanhang (inte minst av regeringen och Socialstyrelsen). Dahlberg och Vedung menar att brukarorientering bidrar till att demokratisera samhället och de presenterar sex argument

⁶ Dahlberg och Vedung (2001:35) menar att brukarinflytande ingår i begreppet brukarorientering, men att det senare begreppet har en bredare innebörd som även kan innebära initiativ där brukare inte deltar.

för brukarorientering: Det *medborgarfostrande* argumentet gör gällande att brukarinflytande bidrar till att brukarna blir ökat demokratiskt aktiva även i andra sammanhang. Det *expressivistiska* argumentet menar att meningen med brukardelaktighet är den positiva effekt och ökade välbefinnande som brukaren kan uppleva. Enligt *legitimitetsargumentet* kan brukarorientering vara ett sätt att öka de offentliga verksamheternas anseende. *Effektivitetsargumentet* hävdar att brukardelaktighet kan leda till att öka "organisationens måluppfyllelse och verkningsgrad" (2001:52), *maktutjämningsargumentet* bygger på tanken att brukardelaktighet skapar en önskvärd maktutjämning mellan det offentliga och dess brukare, och *serviceanpassningsargumentet* innebär slutligen att brukarinflytandets syfte är att anpassa verksamheten till dess brukares önskemål.

*

I en svensk kontext finns ett antal studier som berör individnivå. Min studie fyller istället ett tomrum genom att vara en av få breda empiriska studier som gör en genomgripande analys av fenomenet brukarinflytande och hur detta praktiseras på organisationsnivå inom det moderna sociala arbetet. Jag placerar studien i den kvalitativa, utforskande forskningstradition som diskuterats ovan. Empiriskt sett ser jag avhandlingen som ett bidrag till den samhällsvetenskapliga forskningen kring fenomenet brukarinflytande och dess praktiska utförande. Studien bidrar även till förståelsen för relationen mellan brukargruppen och det offentliga inom ramen för en nyliberal välfärds-kontext.

Studiens teoretiska kunskapsbidrag faller framförallt inom ramen för institutionell teori, där jag med hjälp av koopteringsbegreppet påvisar hur institutionella logiker och maktrelationer upprätthålls och ifrågasätts genom vardagliga praktiker och interaktioner inom organisationer. Detta kan också ses som ett mer allmänt bidrag till den forskning som intresserar sig för makt och maktrelationer. Jag tänker

även att studien bidrar specifikt till koopteringsteorin genom att nyansera koopteringsbegreppet (se stycke 3.3). För praktiker hoppas jag att studien ska bidra till att de som jobbar med inflytandefrågor kan fördjupa sin förståelse för vad brukarinflytande kan innebära; insikter som de kan använda för att utveckla sitt engagemang.

3. Teori

Analysen bygger på tre teoretiska utgångspunkter. Till att börja med är frågan om hur brukarinflytandet påverkar, och påverkas av, maktrelationer central för avhandlingens problemformulering. Dessutom äger det brukarinflytande som studeras rum i en tydlig institutionell kontext. *Makt* och *institution* är därför de två första grundläggande begreppen i arbetet. Den tredje utgångspunkten är *kooptering*. Henrik Nordvall (2007:54) har benämnt kooptering som en ”subtil konflikt-reducering” och en stor del av framställningen ägnas åt att undersöka brukarinflytande som ett fall av just kooptering. Koopteringsbegreppet blir det konkreta analytiska verktyg som knyter samman maktanalys och institutionell analys.

3.1 Brukarinflytande som en fråga om makt

I Svenska Akademiens ordlista definieras inflytande som ”möjlighet att påverka” och enligt Nationalencyklopedin som ”(permanent) möjlighet att påverka viss utveckling eller dylikt”. Att kunna påverka någonting innebär i sin tur att ”(fortlöpande) inverka på någonting och därvid vanligen skapa förändring”.⁷ Oavsett hur fenomenet brukarinflytande definieras och konstrueras – oavsett vilka syften och målsättningar det behäftas med, hur det genomförs och vilka konsekvenser det får – så indikerar själva användandet av begreppet ”inflytande” alltså att brukarinflytande har med påverkan på, och förändring av, välfärdsorganisationerna att göra. Detta antagande tar jag som utgångspunkt i arbetet.

Den semantiska definition av inflytande närmar sig flera vanliga definitioner av makt, vilket ofta beskrivs som en individs eller grupps möjlighet att driva igenom sin vilja och få den egna åsikten att bli

⁷ www.ne.se, 2013-08-28.

praktisk realitet framför andras (se t.ex. Dahl 1957:202f; Weber 1983:37f). Också Steven Lukes (2008) och Bachrach och Baratz (1972:39f) betonar närheten mellan begreppen inflytande och makt, och både regeringen och Socialstyrelsen påtalar att brukarinflytande är kopplat till makt och maktutjämning (SOU 2006:100 s. 516; Socialstyrelsen 2013a:7). Den starka kopplingen mellan begreppen inflytande och makt gör att en undersökning av brukarinflytande knappast kan undvika att beröra maktfrågan.

Ett inkluderande maktbegrepp

Makt kan gestalta sig på en mängd olika sätt vilket får till följd att makt som teoretiskt begrepp är ytterst mångfasetterat. Kaj Sköldberg (2014) skriver att:

Många teorier har lagts fram om vad makt "egentligen" är, och som reducerat den till någon av dess delar. Sådana teorier har kritiserats, och alternativa, motsatta teorier har lagts fram, något som leder till dikotomier på dikotomier i litteraturen om makt. /.../ En annan mer inklusiv och dialektisk syn borde vara möjlig. (Sköldberg 2014:343)

Det är troligt att många olika aspekter av makt kommer till uttryck i ett stort etnografiskt material. Att begränsa förståelsen av makt till en enskild teoretikers maktbegrepp skulle därför kunna få som konsekvens att andra dimensioner av makt (som också förekommer i materialet) blir svåra att fånga. Jag kommer därför ta Sköldberg på orden och utgå ifrån en dialektisk syn på makt. En sådan utgångspunkt möjliggör att olika maktbegrepp används parallellt och sätts i relation till varandra utan att de behöver bli ömsesidigt uteslutande. Snarare kan de ses som kompletterande och nödvändiga att använda tillsammans för att förstå maktens komplexa natur.

Strukturer och relationer

I avhandlingen undersöks relationen mellan offentliga organisationer och brukarkollektivet. Denna relation rymmer en generell makt-

asymmetri till organisationsföreträdarnas fördel och en grundläggande konflikt mellan skilda intressen och positioner (Hasenfeld 2010a:22), varför jag tar utgångspunkt i en strukturell förståelse av makt (se Pfeffer 1981:3f).

Det som undersöks är dock interaktionen mellan enskilda individer och den makt som utövas i denna *relation* (se Emerson 1962; Foucault 1980:141f), och i ett sådant sammanhang innebär min strukturella maktförståelse att individerna inte kommer till varje relationell interaktion som jämbördiga parter. Michel Foucault (2002:104) skriver att makt är ”namnet man sätter på en sammansatt strategisk situation i ett givet samhälle /.../ [och] utövas från oräkneliga håll och i ett växelspel av ojämlika och rörliga relationer”. Individernas möjlighet att utöva/administrera makt utgår inte i första hand från personliga egenskaper utan är beroende av deras (strukturella) strategiska positioner i förhållande till varandra (Foucault 2003:32), och här har organisationsföreträdarna som grupp ett generellt övertag över brukarna som grupp. Interaktionen utspelar sig på en organisatorisk arena där de interna aktörerna innehar större ”potentialer” – exempelvis socialt och kulturellt kapital (Bourdieu 2010), legitimitet och auktoritet (Weber 1983:144ff) – att utöva makt än de aktörer som kommer utifrån.

Handfasta och ogripbara dimensioner av makt

Steven Lukes (2008) framhåller tre olika, kompletterande former av maktutövande. Maktens första ”ansikte” handlar om den tydliga och direkta makt som går att observera när en aktör får sin vilja igenom i frågor om beslutsfattande och liknande. Denna dimension av makt ligger nära de klassiska, mera handfasta maktdefinitionerna som utformades av exempelvis Weber och Dahl. Det andra ansiktet kopplas, med hänvisning till Bachrach och Baratz (1972), till makten att sätta agendan och därmed undvika att viktiga frågor och beslut kommer upp till diskussion. Maktens tredje ansikte handlar om att påverka människor att tänka och agera i banor som gynnar den dominerande

aktören; en så kallad "ideologisk makt". Denna tredje form av maktutövande kan jämföras med Antonio Gramscis (2000:194ff) hegemonibegrepp. Enligt Gramsci upprätthålls dominansförhållanden i samhället genom att underordnade klasser, via "kulturell hegemoni", omedvetet tar över den dominerande klassens verklighetsuppfattning och därigenom reproducerar den rådande strukturen. Castells (2009) menar på liknande sätt att:

...the most fundamental form of power lies in the ability to shape the human mind. The way we feel and think determines the way we act, both individually and collectively. (Castells 2009:3)

Dominansförhållanden kan skapas och upprätthållas medvetet, men när det gäller allomfattande normer och tankestrukturer har det framhållits att dessa ofta upprätthålls oreflekterat också av den dominerande parten (Bourdieu 1999; Bachrach och Baratz 1972:60). Maktens tredje ansikte behandlar en "subtil" eller "ogripbar" aspekt av makt (Sköldberg 2014:63) som i många avseenden tangerar den makt institutionella logiker eller kulturella diskurser kan sägas utöva på enskilda individer; det vill säga genom att till stor del obemärkt påverka hur vi alla tänker och agerar. Alla de tre former av maktutövande som Lukes tar upp framträder i min studie.

Motstånd och konflikt

Makten är således relationell och samtidigt strukturell, och maktpositionerna upprätthålls genom maktens utövande. Michel Foucault (2003) skriver träffande:

[Studiet av makt kräver att man ser makt som] resultatet av mått och steg, manövrar, taktiska grepp, tekniker och mekanismer; att man i denna makt urskiljer ett nät av spända, ständigt aktiva relationer, snarare än ett privilegium som man skulle kunna inneha; att man snarare jämför den med en ständig kamp än med ett kontrakt som reglerar en överlåtelse eller med erövringen av ett område. Man måste kort sagt inse att denna makt är något man utövar snarare än besitter, att den inte är ett av den

härskande klassens erövrat och bevarat 'privilegium', utan den samfälliga verkan av dess strategiska positioner – en verkan som kommer tillsynes i de underlydandes ställning och som denna ibland bidrar till att förlänga. Å andra sidan tillämpas inte denna makt utan vidare, som ett tvång eller förbud, gentemot dem 'som inte har den'. Den omger dem, sprids genom dem, den stöder sig på dem, liksom de själva i sin kamp mot makten i sin tur tar spjörn mot de grepp den har om dem. (Foucault 2003:32)

Min grundförståelse är att makt utspelar sig mellan aktörer som en relation, där aktörernas möjlighet att utöva makt tar utgångspunkt i de olika aktörernas potentialer och positioner i olika strukturer och i förhållande till olika diskurser och institutioner. Även om inte makten i sig innehas, vill jag tillägga att potentialer för maktutövande kan vara av reell karaktär och möjliga att inneha (exempelvis ekonomiska och materiella resurser).

Citatet ovan tar fasta på ytterligare en för Foucault kännetecknande aspekt av makt, nämligen möjligheten till motstånd eller "motmakt" (Foucault 1980:142; 2002:105; 2003:287ff, se även t.ex. Faith 1994). Även om makten bygger på strukturella ojämlikheter betyder inte det att bara den ena parten utövar makt. Också aktörer som inte är "den härskande" utövar makt, och då ofta just som ett motstånd mot rådande förhållanden. Castells (2009) understryker denna poäng:

There is never absolute power, a zero degree of influence of those subjected to power vis-à-vis those in power positions. There is always the possibility of resistance that calls into question the power relationship. (Castells 2009:11)

Förekomsten av motstånd förutsätter en konflikt mellan olika positioner och åskådningar, och är en bärande del i min förståelse av makt. En sådan konflikt behöver inte vara destruktiv, utan kan förstås som en konstruktiv kraft (Mouffe 2002; Baur och Schmitz 2011).

En syn på makt som bryter med konfliktperspektivet utvecklades av Mary Parker Follett redan på tidigt 1940-tal (se Sköldberg 2014:48f;

Parker 1984:740). I polemik mot gängse maktdefinitioner och tanken om "makt över" lanserade Parker Follett tanken om "medmakt" (som senare vidareutvecklades av Hannah Arendt (1970)). Här bygger makt inte på våld, övervinnande av motstånd eller över- och underordning. Istället innebär makten att flera aktörer i samförstånd och gemensam kapacitet kan utföra någonting som de inte hade kunnat åstadkomma på egen hand (ibid.:51). Konflikten har dock betydelse också i denna maktdefinition men förstås här som någonting konstruktivt. Istället för att försöka övervinna varandra eller kompromissa bör parterna gemensamt analysera konfliktsituationen och hur den kreativt kan lösas genom att skapa någonting helt nytt, och på det sättet tillmötesgå alla inblandades intressen (Parker 1984:741; Sköldberg 2014:49f).

3.2 Organisationer som institutioner

Institutionell teori är en diversifierad uppsättning tankar och begrepp som handlar om individers och/eller formella organisationers sociala organisering. I ett hänseende kan institutioner förstås som ett fenomen inom vardagslivets domän. Här kan exempelvis kärnfamiljen, demokrati, kristen religion och det kapitalistiska systemet ses som institutioner kopplade till det västerländska samhället. Friedland och Alford (1991) definierar en institution på följande sätt:

Institutions are supraorganizational patterns of human activity by which individuals and organizations produce and reproduce their material subsistence and organize time and space. They are also symbolic systems, ways of ordering reality, and thereby rendering experience of time and space meaningful. (Friedland och Alford 1991:242)

Friedland och Alford menar att institutioner formar individers handlingar, men också deras individuella preferenser, målsättningar och intressen liksom deras definitioner av verkligheten och sanningen. Mary Douglas (1986) förståelse av institutioner ligger i samma linje:

Institutions systematically direct individual memory and channel our perceptions into forms compatible with the relations they authorize. They fix processes that are essentially dynamic, they hide their influence, and they rouse our emotions to a standardized pitch on standardized issues. (Douglas 1986:92)

Själva grunden för Douglas teori är att människors tänkande och handlande formas socialt, i samspelet mellan individer (ibid.:10f). Både hon och Friedland och Alford förstår det individuella aktörskapet som begränsat och tar fasta på gemensamma förgivettaganden om verkligheten som kärnan till hur institutioner skapar likriktning och stabilitet. Jag utgår ifrån en liknande förståelse av institutioner; ett tänkande som har tydliga paralleller till hur Berger och Luckmann (1998) beskriver hur individers upplevelse av verkligheten skapas genom att sociala processer, internaliseras till förgivettagna sanningar.

Institutioner kan ofta uppstå inom formella organisationer (som företag, stater eller myndigheter), och innefattar då exempelvis inom organisationen förgivettagna uppfattningar; dess ”kultur”, normer och uttalade och outtalade regelsystem (Scott 2008). Ett vanligt sätt att undersöka organisationer är således att förstå dem som institutioner. Institutionen blir här den förgivettagna tankemässiga stomme som reglerar handlande inom organisationen. Samtidigt är det viktigt att inte avgränsa institutionsbegreppet till enskilda organisationer. En organisation påverkas av det ”fält” som omger det (DiMaggio och Powell 1983). Exempelvis kan Psykiatrin (som organisation) förstås som en institution. Men det organisatoriska fältet kan samtidigt sägas utgöra en överorganisatorisk psykiatrisk institution, som förutom Psykiatrin och dess verksamhet även innefattar andra vårdgivare liksom gängse samhälleliga, akademiska och politiska förståelser av psykisk ohälsa med därtill hörande diagnostiseringssystem, utbildningssystem, exkluderingspraktiker och klassificeringspraktiker. Välfärdsorganisationerna som undersöks skapar inte på egen hand den gällande formuleringen av psykiatri, psykisk ohälsa, missbruk, missbruksvård,

fattigdom, ekonomiskt bistånd etc., men som institutioner bidrar de till sina anställdas (och brukares) uppfattningar om dessa områden.

Brukarinflytande från insidan

Brukare kan försöka påverka fristående från välfärdsorganisationernas initiativ kring brukarinflytande (Pilgrim 2005:24; Davies, Gray och Webb 2014:120), främst i form av lobbyarbete, så kallad "advocacy", och/eller opinionsbildning. För kollektivt organiserade brukare kan detta innebära allt från demonstrationer, namninsamlingar och debattartiklar till att uppvakta politiker, uttala sig offentligt eller stödja enskilda brukare i att opponera sig mot välfärdsorganisationer. Det kan också handla om enskilda individer som överklagar beslut eller driver rättsliga eller privata processer gentemot det offentliga. Dessa individuella eller kollektiva handlingar syftar också till att påverka välfärdsorganisationerna, men utan att det offentliga tagit initiativ till dem. Det brukarinflytande jag undersöker är däremot organiserat av välfärdsorganisationerna. Organisationerna är huvudmän både för själva verksamheterna och för det brukarinflytandearbete som genomförs. Här blir det viktigt att förstå organisationerna som institutioner eftersom det påverkar vad som händer/kan hända inom dem.

Brukarrepresentanterna som inbjuds att delta i brukarinflytandet kan ses som fristående aktörer, med egna åsikter och agendor. Samtidigt är de underställda de premisser som organisationerna ställer upp för arbetet. Det som observeras kan därför inte uppfattas som renodlad *yttre* påverkan på institutionen. Eftersom processerna är initierade och reglerade inifrån välfärdsorganisationerna måste det som sker, åtminstone delvis, förstås som en inominstitutionell process. Anledningen till att välfärdsorganisationerna initierar interna processer kring brukarinflytande kan däremot ha med *yttre* påverkan att göra (DiMaggio och Powell 1983): Det finns ett stort politiskt tryck att jobba med frågorna och det är troligt att även påtryckningar från

brukarrörelsen har varit del av en yttre påverkan som föranlett organisationernas arbete med brukarinflytande.

Förändring *av* eller *inom* institutioner?

Det framhålls ofta att institutioner är tröga att förändra (Jönsson, Persson och Sahlin 2011:15f). Samtidigt handlar brukarinflytande just om förändring. Det kan handla om att förändra exempelvis maktstrukturer, attityder, bemötande, synsätt, arbetssätt eller metoder. Berger och Luckmann (1998) understryker förvisso att sociala konstruktioner (institutioner) blir så starka (internaliserade och objektifierade) att de upplevs som själva verkligheten. Samtidigt lyfter de fram att verklighetens sociala karaktär innebär möjlighet till förändring, genom att olika aktörer förhandlar om hur verkligheten ska uppfattas.

Friedland och Alford (1991) löser frågan om förändring inom institutioner genom att föra in ett mått av individuellt aktörskap i en annars mycket strukturellt inriktad teori: "Our argument ... is that individuals can manipulate or reinterpret symbols and practices" (Friedland och Alford 1991:254). Den möjlighet att omformulera institutioner som aktörer har hänvisar Friedland och Alford till att olika institutionella logiker står mot varandra (ibid.:255). Resonemanget tar utgångspunkt i Douglas (1986) förståelse av hur förändring av institutioner är möjlig. Trots synen på institutioner som ytterst styrande öppnar Douglas för möjligheten att påverka institutioner. Hon talar i termer av att "stå emot" institutioners påverkan. Motståndet mot institutionaliserade tillstånd handlar enligt Douglas (1986:99, 124f) om att etablera alternativa, fristående klassificeringspraktiker grundade i alternativa institutionella ramverk.

I termer av förändring blir en övergripande fråga kring brukarinflytande huruvida det handlar om att i grunden förändra de institutioner som välfärdsorganisationerna uppbygger, eller om det handlar om att upprätthålla de grundläggande institutionerna men att justera

dem till att fungera mer optimalt (jfr. Coy och Hedeén 2005:418). Fligstein (1997) menar att det finns möjlighet att skapa förändring inifrån ett institutionellt ramverk, men handlar det om mer genomgripande förändringar i tänkande och agerande kan detta snarast förstås i termer av att skilda institutioner inverkar på, och förändrar, varandra (Friedland och Alford 1991:255). I min studie blir det därför relevant att fundera kring brukarnas och brukarföreningarnas position som bärare av alternativa förståelsehorisonter. Om brukarna som kollektiv kan förstås som en gemensam kraft som representerar en alternativ institution skulle brukarinflytandet kunna ses som ett sätt för organisationerna att framkalla förändring genom att initiera yttre påverkan.⁸

En institutions stabilitet beror på att institutionens värden sammanfaller med de intressen som finns bland de grupper som dominerar institutionen (Mahoney 2000:517), och institutioners trögföränderlighet kan kopplas till de ofta mycket starka intressen som underbygger dem. Förändring kan initieras av de institutionella eliterna själva, men i så fall på grund av att förändringen på ett eller annat sätt gagnar dem och ofta på ett sådant sätt att maktpositionerna inom institutionen inte förändras (Hardy och Maguire 2008:211). För att förstå institutioner är det viktigt att fråga sig vad som ligger bakom vilka sociala strukturer som blir institutionaliserade; varför blir vissa institutioner förhärskande, och andra inte? Och svaret måste sökas bland de (individuella och kollektiva) intressen, värderingar och maktansamlingar som gör att en viss social verklighet etableras, institutionaliseras, naturaliseras och reproduceras. För att brukarinflytande ska kunna leda till en genomgripande förändring *av* institutionen skulle det därför krävas att brukarna (eventuellt i samarbete med interna förändringsagenter) kan mobilisera en

⁸ Brukarna som grupp ska dock inte per definition förstås som en i alla lägen oppositionell kraft som driver förändring (se stycke 5.5).

tillräckligt stark (makt)position och alternativ utgångspunkt. Om en så stark kraft inte kan uppåtdas kan inflytandet istället leda till mindre omfattande förändringar *inom* det befintliga institutionella ramverket.

3.3 En kooperad relation

Koopering innebär en situation där större och mer mäktiga aktörer (exempelvis staten) knyter till sig lokala, mindre mäktiga aktörer (så kallade gräsrotsaktörer) för att därigenom undvika opposition. Philip Selznick (1949) betraktas som en av förgrundsgestalterna i teori-bildningen kring koopering och definierar begreppet som:

The process of absorbing new elements into the leadership or policy-determining structure of an organization as a means of averting threats to its stability or existence. (Selznick 1949:259)

Selznick undersökte under 1940-talet hur den federala organisationen Tennessee Valley Authority (TVA, vars uppgift var att reglera jordbruksnäringen i Tennessee Valley) försökte använda en ”gräsrots-strategi” för att skapa stöd för sitt arbete hos lokala aktörer. TVA hade som ambition att stödja utsatta samhällsgrupper men Selznick visar hur svagare gräsrotsaktörer (afroamerikaner och arrendebönder) kontinuerligt blev förfördelade. Den påverkan som starkare gräsrots-aktörer (storbönder och lokala politiker) faktiskt lyckades få på TVA verkade istället för att upprätthålla lokala maktasymmetrier.

Kooperingens aspekter

Ett grundläggande kännetecken för koopering är att det handlar om en relation där det råder en maktobalans mellan aktörerna (Coy och Hedeén 2005:406). I forskning med anknytning till välfärdsarbete används begreppet vanligen för att undersöka relationen mellan det offentliga och frivilligsektorn: En relation som präglas just av en

generell maktobalans liksom en konstant och närmast oundviklig ”spänning” mellan aktörerna (Hultqvist och Salonen 2011). Med utgångspunkt i Selznick menar Anna Meeuwisse och Sune Sunesson (1998:177) att ”kooptring innebär att hotfulla element neutraliseras genom att de ges plats i beslutsprocessen”. En annan signifikant aspekt av kooptring är alltså att hot undviks genom att potentiella meningsmotståndare införlivas i organisationen, och därigenom förmås anpassa sig till, ta över eller internalisera organisationens intressen, förståelse och målbild (Selznick 1949:207-211; Baur och Schmitz 2011:10f).

När det gäller relationen mellan frivilligorganisationer (däribland brukarföreningar) och välfärdsstaten beskriver Meeuwisse och Sunesson (1998) situationen på följande sätt:

Från statens synpunkt har kooptring den dubbla fördelen att en aura av respektabilitet efter hand överförs från de kooperade delarna till förvaltningen som helhet vilket underlättar förvaltningens auktoritet inom en samhällssektor, samtidigt som det också garanterar myndigheten god tillgång till den kooperade organisationens expertis. Organisationerna går med på detta, eftersom det gör dem starkare och ger dem mer inflytande. Men kooptring förutsätter ofta att organisationerna anpassar sig efter krav och förväntningar utifrån. En brukarorganisation behandlas t.ex. som en grupp av experter på sin egen situation, snarare än som en motvikt eller motmakt (Meeuwisse och Sunesson 1998:177).

Här framkommer ytterligare en aspekt som jag tar fasta på i min förståelse av kooptring, nämligen att även den inkorporerade parten kan tjäna på relationen (se även Burke 1968). Genom kooptringen kan den dominerande parten förvisso skapa ”fogsamhet” (Kelman 1958; Etzioni 1975) hos de externa elementen. Samtidigt handlar det i någon mån om ett ömsesidig givande och tagande. Edmond Burke (1968:291) noterar att ”[organizational] stability and security may be gained by cooptation, but frequently at a price”. På samma sätt som Sunesson (1989), Najam (2000:390) och Coy och Hedeén (2005:417) förstår jag alltså den kooperade relationen som att inkorporerade parter medvetet

och överlagt underkastar sig dominerande parter ledning eftersom de därigenom hoppas kunna gagna någonting. Det är dock koopereringens tendens att kontrollera autonoma grupper och deras opposition som de flesta studier tar fasta på (se t.ex. Johnson 1981; Coy och Hedeén 2005; Pilgrim 2005).⁹ Även Selznick (1949:207ff) visar med önskvärd tydlighet att koopereringens repressiva aspekter kan vara mycket starka i relationen mellan frivilligorganisationer och staten.

Från formell kooperering till koopereringens kontinuum

”Formell kooperering” är enligt Selznick (1949:11ff, 207) den publika process som tar plats när en offentlig aktör upprättar öppna och formella relationer med allmänheten, eller organisationer som representerar kollektiv av allmänheten (exempelvis brukar- och frivillig-rörelsen), under förespegligen att ge dessa grupper möjlighet att påverka. Selznick (1949:12f) menar att den formella koopereringen i första hand har en legitimerande effekt för organisationen. Selznick lyfter visserligen fram flera exempel på att gräsrotsaktörer kunde utöva avsevärd påverkan på den statliga organisationen TVA (se t.ex. *ibid.*:135ff). I dessa fall handlar det dock alltid om det som Selznick kallar för ”informell kooperering”, vilket avser den icke publika relation som skapas mellan offentliga aktörer och lokala makteliter, exempelvis politiker eller sammanslutningar av välbärgade medborgare eller företagare. Dessa lokala makteliter var ibland så resursstarka att de kunde bemäktiga sig betydelsefulla positioner inom TVA, eller förmå TVA att agera till deras fördel i utbyte mot sitt stöd.

”Formell kooperering” innebar däremot för Selznick (1949:207f) närmast per definition att den inkorporerade parten *inte* fick något avgörande inflytande. Följaktigen har många studier av relationen mellan det offentliga och civilsamhället hanterats som en fråga om kooperering *eller* motkraft. Antingen blir den inkorporerade parten

⁹ Se Coy och Hedeén (2005:417) för ytterligare en mängd exempel.

neutraliserad eller så utgör den en motvikt. Flera teoretiker har dock påvisat att även relationer som kan ses som formell kooperering kan innebära inflytande för den inkorporerade parten (se t.ex. Austin 1972; Barnes 1999:86). Edmond Burke (1968) kommenterar Selznicks förståelse av formell kooperering på följande sätt:

It is not possible to assume however, that voluntary groups formally coopted by an organization will be willing to remain passive with respect to policy. /.../ [this] may have been the case in Selznick's analysis of TVA /.../ But with changing conditions and possible disagreements on goals, the citizen group may endeavour to capture or at least influence the policy making centers [sic] to insure that policies are made in their interest. (Burke 1968:291f)

Den kooperering jag undersöker har ”formell” karaktär om man tar fasta på vilka aktörer som är inblandade och på det faktum att relationen är publik och formellt upprättad, men jag kommer i analysen inte göra någon distinktion mellan informell och formell kooperering, utan se kooperering som ett kontinuum. Jag förstår den kooperade relationen som en glidande skala där kooperering kan vara av skiftande grad eller styrka. Sune Sunesson (1989) framhåller att för en brukarförening:

... kan kooptation inte ses som ett tecken på misslyckande. Det som är viktigt är snarare vilken grad av självbestämmande [föreningen] kan upprätthålla inom ramen för en nödvändig kooptation. (Sunesson 1989:410)

Så länge koopereringen inte går så långt att föreningarna förlorar sin avgörande självständighet finns det möjlighet att agera motvikt även *inom* den kooperade relationen. Huvudsyftet med koopereringen är enligt Selznick att den mäktigare organisationens existens ska tryggas, och för att uppnå stabilitet kan det krävas att organisationen gör eftergifter. Till syvende och sist handlar gräsrotsaktörernas möjlighet att påverka om i vilken utsträckning de kan mobilisera resurser och ”social power” för att få igenom sin sak (Selznick 1949:13). Koopereringens

kontinuum sträcker sig alltså mellan en punkt där de lokala aktörerna blir i princip fullständigt neutraliserade, till en punkt där de lyckas få avgörande inflytande.

Brukarinflytande som kooperering

Det fält jag undersöker delar flera av de signifikanta karaktärsdrag som förekommer vid kooperering: Det finns en större organisation som ingår en publik och formell relation med en extern part som det föreligger en potentiell intressekonflikt med. Kooperering handlar om att på olika sätt införliva den externa parten i organisationens ledarskap eller styrsystem, vilket också är en av grundtankarna i brukarinflytande. Enligt Davies, Gray och Webb (2014:120) kan organiserade brukare försöka påverka genom att jobba ”alongside, against or within government-sanctioned service-user forums”, och jag studerar just de fall där brukarna agerar *inom* organisationernas sanktionerade forum. I dessa fall erkänner brukarna organisationens legitimitet att administrera arbetet; de inträder i en relation som kan analyseras i termer av kooperering (Forbes och Sashidharan 1997; Pilgrim 2005:24f). Frågan är vilka uttryck denna kooperering tar sig.

Mitt bidrag till koopereringsforskningen blir att genom en empirisk närstudie påvisa hur det går till när den kooperade relationen byggs upp och manifesteras inom välfärdsstatens institutionaliserade brukarinflytande. Genom att förstå kooperering som ett kontinuum och utforska de möjligheter till motstånd och olik tänkande som erbjuds den icke dominerande parten bidrar studien också till att nyansera kooperingsbegreppet.

På samma sätt som Coy och Hedeén (2005:409) noterar i sin studie av kooperering är det viktigt att understryka att brukarinflytande inte bedrivs av välfärdsorganisationerna som en medveten, systematisk strategi för att kooperera (i meningen assimilera och neutralisera) brukargruppen. Snarare är koopereringen en konsekvens av en mängd enskilda ageranden och interaktioner mellan organisationsföreträdare och

brukarrepresentanter som äger rum inom ramen för en ojämlik institutionell maktstruktur.

4. Metod och material

I studien har det varit viktigt att komma nära den konkreta praktiken; att se och höra vad som faktiskt händer i de verksamheter som undersöks (jfr. Silverman 2007). Därför har den huvudsakliga metoden för datainsamling varit deltagande observation. Undersökningen kan förstås som en kvalitativ studie med drag av sociologiskt inriktad etnografi (se Delamont 2004:219ff). Detta betyder att jag inte spenderat lika lång sammanhängande tid på fältet som vid en antropologisk etnografi och att fokus har varit en specifik aspekt av fältet snarare än hela den lokala "kulturen" (jfr. Sjöberg 2011). Genom att följa två välfärdsorganisationers arbete undersöktes hur brukarinflytande blev till genom interaktion och förhandlingar på fältet. Brukarinflytandearbete studerades inom en psykiatrisk förvaltning (Psykiatri) och en kommunal individ- och familjeomsorg (Kommunen).

4.1 Metodologiska utgångspunkter

I linje med en etnografisk ansats tog studien inte utgångspunkt i någon fastslagen teoretisk conceptualisering eller på förhand uppställd hypotes (se Emerson, Fretz och Shaw 1995). I linje med Willig (2014:138f) var målsättningen istället att skapa relevanta teoretiseringar utifrån vad som utspelade sig på fältet. Däremot tog arbetet utgångspunkt i att brukarinflytande har med makt att göra. Jag sympatiserar med ett emancipatoriskt forskningsideal (se t.ex. Fraser 1989) och därför intresserades jag av hur konstruktionen av brukarinflytande på fältet påverkades av, men också kunde påverka och förändra, maktförhållandet mellan brukare och anställda. Studien närmar sig därmed den institutionella etnografen (Smith 2005), som undersöker just hur maktstrukturer genom vardagliga handlingar upprätthålls och ifrågasätts inom institutioner. I normalfallet tar dock institutionell etnografi

utgångspunkt i den underordnade partens perspektiv, för att därigenom undersöka upplevelsen av förtryckande strukturer. Min ingång till fältet skedde istället via välfärdsorganisationerna och deras arbete med brukarinflytande. Jag tog inte denna utgångspunkt för att jag ville förmedla organisationernas perspektiv framför andra, utan för att komma nära de praktiker där brukarinflytande definieras och skapas.

Mitt intresse för maktaspekter betydde inte att jag tog för givet att varje enskild interaktion i det empiriska materialet skulle ha en given utgång. Makt utövas i relationer och även personer i strukturellt ofördelaktiga positioner utövar makt (Foucault 2003:287-291; Castells 2009:11). Även om jag antog att generella maktstrukturer skulle reproduceras på fältet fanns därför en ambition att vara öppen för överraskningar (jfr. Gunaratnam 2009; Gubrium och Holstein 2013). Möjligheten till förändrade maktrelationer var en av anledningarna till att frågan om brukarinflytande först fångade mitt intresse, och en sådan ansats kräver öppenhet för att maktrelationer kan skifta.

Etnografiska studier har ofta som målsättning att beskriva verkligheten så som den förstås av aktörerna på fältet (se t.ex. Emerson, Fretz och Shaw 1995; Sjöberg 2011). I linje med detta försökte jag ta utgångspunkt i aktörernas konceptualiseringar och agerande. Men en representation i text blir med nödvändighet något annat än en återspeglings av alla de antaganden, uppfattningar, handlingar och åsikter som florerar på fältet; det blir en av författaren avgränsad och tillrättalagd produkt fylld av egen mening (Clifford 2001). Målsättningen med studien var heller inte enkom att beskriva fältet och redogöra för hur brukarinflytande förstås av dess aktörer, utan att analysera vad som sker när brukarinflytande praktiseras. Mitt perspektiv som forskare liksom forskningsprocessens tolkningsmässiga och analytiska dimensioner måste alltså framhållas (se Willig 2014:136ff).

4.2 Fältet

Snarare än att förstå organisationerna som två ”fall” kan de ses som två ”arenor”¹⁰ där jag undersökt hur brukarinflytande skapas. Organisationerna i sig var alltså inte studieobjekten, de var den kontext som omgärdade det studerade fenomenet. Genom att undersöka två arenor skapades en bredd i materialet och möjlighet till jämförande reflektioner. Tillsammans bildade de två arenorna studiens empiriska fält. Undersökningen handlar om brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg och psykiatri, men i den utsträckning som människo-behandlande organisationer har gemensamma kännetecken kan slutsatserna vara intressanta även för andra utförare av människo-behandlande arbete (jfr. Alasuutari 1995:150ff).

Kommunen

Arenan ”Kommunen” var lokaliserad till den kommunala individ- och familjeomsorg i en stor svensk kommun. Den centrala förvaltningen ”avdelningen individ- och familjeomsorg” bedrev verksamhetens övergripande policy- och utvecklingsarbete, medan den dagliga kontakten med brukare bedrevs av ett antal lokala stadsdelsförvaltningar (i vardagstal socialtjänsten). Även om det förekommit olika lokala initiativ hade det tidigare inte funnits någon central strategi för brukarinflytande inom Kommunen. Detta uppmärksammades av tjänstemän och politiker som initierade ett treårigt projekt med syfte att ”ett strukturerat brukarinflytande ska bli del av IoFs fortlöpande kvalitetsarbete”. Detta projekt utgjorde min ena arena.

Projektet drevs av den centrala förvaltningen och innefattade två delar. I första delen genomfördes en större brukarundersökning på

¹⁰ Begreppet ”arena” används här för att illustrera studiens karaktär och ges ingen teoretisk innebörd. På samma sätt används ordet ”fält” bara för att benämna den plats där studien genomförs.

missbruksområdet. I nästa del skulle metoder för brukarinflytande utformas, testas och implementeras i den praktiska verksamheten. Ursprungligen var projektet inriktat mot missbruksvård, men under projektets gång vidgades området till att gälla hela området individ- och familjeomsorg. I praktiken kvarstod en betoning på missbruksområdet men även områden som ekonomiskt bistånd, barn och unga och prostitution berördes. Projektets första del drevs av en projektledare som tillsammans med anställda inom Kommunens FoU genomförde en brukarundersökning. Under arbetet med undersökningen organiserades flera träffar med brukarföreningar för att inhämta deras perspektiv. Till projektets andra del togs ledarskapet över av en ny projektledare som rekryterades internt. I detta skede knöts en styrgrupp bestående av chefer, praktiker och brukare till projektet. Nu formades även den så kallade ”projektgruppen”, bestående av personer med erfarenhet av att ta del av Kommunens individ- och familjeomsorg. I praktiken var det denna projektgrupp som under ledning av projektledaren genomdrev projektet. Projektgruppen var öppen under hela projektets gång, men en kärna på ca 20 personer var mer permanent aktiva. Medlemmarna i projektgruppen arvoderades för sitt deltagande.

De fysiska platserna

Syftet med projektet var att skapa brukarinflytande inom de lokala verksamheter där Kommunens praktiska sociala arbete bedrevs, men projektet drevs från den centrala förvaltningen. När jag besökte Kommunen begav jag mig därför i regel till stadshuset. Från denna stora, moderna administrationsbyggnad mitt i centrum planerades och genomfördes projektet och här – i större samlingslokaler, konferensrum och mindre gruppum – ägde mina observationer rum. Lokalerna var ljusa, rymliga och påkostade med sten- eller parkettgolv. Inventarierna ändamålsenliga och med hög finish. Moderna och gedigna möbler och modern teknik fanns i rummen. Kaffe och kakor kom utkört på vagnar av personal från stadshusets restaurang. Stadshusets rum stod i stark kontrast till det mindre antal tillfällen jag begav mig ut till olika

stadsdelsförvaltningar för att delta i aktiviteter. Här var lokalerna trängre, det var lågt i tak och ofta plastmatta på golven. Möblerna var äldre och inredningen gav ofta intryck av att vara hopplockad från olika sammanhang utan att höra ihop. Ytskiktet framstod som slitet och vid fler än ett tillfälle ursäktades lokalernas skick av de anställda.

Psykiatrin

Den andra arenan var betydligt större och utgjordes av en specialistpsykiatrisk förvaltning, här kallad "Psykiatrin". Psykiatrin innefattade den del av den psykiatriska sjukvården i länet som drevs i landstingets regi. Psykiatrin genomförde diagnostisering och behandling av exempelvis affektionssjukdomar, psykossjukdomar, neuropsykiatriska sjukdomar och ätstörningsproblematik. Verksamheten bedrevs genom öppenvård, slutenvård, tvångsvård och rättspsykiatrisk vård. Verksamheten hade en central administrativ förvaltning och ledning och därunder fanns åtta verksamhetsområden (tidigare kallade kliniker): Barn och ungdomspsykiatri och Rättspsykiatri, samt sex verksamhetsområden förlagda till de fem största städerna i länet. Fördelat över verksamhetsområdena fanns runt hundra enskilda vårdenheter (avdelningar). Sammanlagt var ca 3 000 personer anställda inom organisationen.¹¹

Inom Psykiatrin fanns en "inflytandekoordinator" anställd på förvaltningsledningen för att samordna organisationens arbete med brukarinflytande. Denna tjänst hade vid fältstudiens start funnits i närmare två år och tillsattes ursprungligen som ett svar på att Psykiatrin uppfattat ett liknande behov som Kommunen senare gjorde; nämligen

¹¹ Sedan avregleringen av sjukvården under andra halvan av 00-talet fanns även flera privata aktörer verksamma på olika ställen i länet, men Psykiatrin (det vill säga den landstingsbaserade psykiatriförvaltningen) utförde fortfarande den stora merparten av den specialistpsykiatriska sjukvård som bedrevs i länet. De privata aktörerna var inte en del av studien.

behovet att utöka sitt arbete med brukarinflytande. Förutom inflytandekoordinatoren fanns på varje verksamhetsområde en "inflytandesamordnare" med uppgift att leda det lokala inflytandearbetet. Inflytandesamordnarna rekryterades internt och vissa av dem fick en del av sin tjänst avsatt för uppdraget, medan det för andra blev en arbetsuppgift inom ramen för den ordinarie tjänsten.

De fysiska platserna

Förvaltningsövergripande arbete, som det centrala brukarrådet, bedrevs ibland i förvaltningsledningens lokaler. Dessa var lokaliserade till en stor byggnad från sextiotalet i en av länets centralorter. Mötena ägde rum i ett trångt konferensrum med lågt i tak och fönster som vette mot en närliggande tegelvägg. De aktiviteter förvaltningsledningen stod för var (kanske därför) ofta utlokaliserade till mer rymliga lokaler inom Psykiatrin eller sjukhuset. Större evenemang ägde ofta rum på hotell eller konferensanläggningar. Inom Psykiatrin observerade jag relativt många lokala verksamheter och tog mig därför till Psykiatrins verksamhet på ett flertal orter. Trots den geografiska spridningen var lokalerna homogena med en känsla av "sjukhusmiljö"; vita väggar, breda korridorer med plastgolv och lukt av desinfektionsmedel och medicin. Sällan var varken lokalerna eller inredningen modern eller ny. I regel träffades vi i samlingslokaler, grupprum och konferensrum som bara personal har tillträde till. Det hörde till ovanligheterna på båda arenorna att vi träffades i utrymmen som användes för behandlande eller utredande verksamhet.

Aktörerna

Hittills har jag schablonartat beskrivit "organisationsföreträdarna" och "brukarna" som de två parter som agerar på fältet, en indelning som är analytiskt relevant eftersom parterna innehar tydligt skilda positioner. Denna grova men distinkta gruppindelning är förhärskande också bland aktörerna själva. Under fältarbetet mötte jag hundratals individer från i

huvudsak dessa två grupper. Somliga var mer involverade i brukarinflytandearbetet än andra vilket avspeglas i analysen genom att vissa individer återkommer i fältanteckningsutdragen.

Organisationsföreträdarna

Välfärdsorganisationerna består av och upprätthålls av sina anställda. I Kommunen är de flesta anställda socionomer och de jobbar som behandlare eller utredare inom individ- och familjeomsorgen. De kommunanställda jag träffade mest var dock tjänstemän på stadskontoret eller utvecklingssekreterare på stadsområdena. Psykiatrin skiljde sig från Kommunen genom att där fanns många fler yrkesgrupper/professioner. De jag normalt stötte på var skötare, sjuksköterskor och socionomer. Andra stora grupper inom Psykiatrin var psykologer och läkare, men dessa närvarade sällan vid de aktiviteter jag observerade och när de deltog innehade de oftast chefspositioner. De anställda representerar organisationen inte bara genom att vara dess formella företrädare, utan också i den bemärkelsen att de är bärare av organisationens institutionella föreställningar varför de i viss mening kan sägas förkroppsliga organisationen. Samtidigt som anställda kan agera på eget bevåg inom organisationerna är deras handlingar påverkade och ofta frammanade av organisationen; som ett återskapande av institutionella mönster (Douglas 1986; Friedland och Alford 1991).

Brukarrepresentanterna och brukarföreningarna

Vid större brukarenkäter eller aktiviteter kunde en totalpopulation av "brukare" vara inbjudna att delta, men oftare var ett mer avgränsat antal brukare engagerade. Dessa agerade då som företrädare för brukargruppen, som brukar*representanter* (detta betydde dock sällan att de var valda av brukarna att företräda dem). I vissa aktiviteter agerade brukare som officiella representanter för en brukarförening, i andra fall engagerades de utifrån sin individuella erfarenhet som brukare (och ibland var denna gränsdragning otydlig). Brukare som i ett visst

sammanhang inte representerade en brukarförening kunde ändå vara föreningsmedlemmar. Notera benämningarna: Ordet *organisation* hänvisar till de offentliga verksamheterna, välfärdsorganisationerna, medan ordet *förening* hänvisar till brukarrörelsen och den ideella sektorn, brukarföreningarna. Det fanns fler brukarföreningar på psykiatrisidan än på kommunsidan. Två stora aktörer, som engagerade sig på båda arenorna, var Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH) och Riksförbundet för rättigheter, frigörelse, hälsa och lika-behandling (RFHL, tidigare Riksförbundet för hjälp åt läkemedels-missbrukare). På kommunsidan var det – utöver icke organiserade brukare – främst medlemmar från RFHL som engagerat sig. Därutöver medverkade också medlemmar från Länkarna liksom från ett antal mindre, lokala brukarföreningar. På psykiatrisidan engagerar sig, förutom de två nämnda föreningarna också bland annat OCD-förbundet Ananke, Fontänhuset, SPES (Riksförbundet för suicid-prevention och efterlevandes stöd) Schizofreniförbundet, Attention, föreningen SHEDO (Self harm and eating disorder) och Autism- och Aspergersförbundet.

Arenorna i jämförelse

Det empiriska fältets likheter och olikheter kan visualiseras på följande sätt:

Tabell 1. De två arenorna

<u>Kommunen som arena</u>	<u>Psykiatrin som arena</u>
· Kommunal · "Socialtjänst" · Jämförelsevis liten organisation · Jämförelsevis utvecklat brukarinflytande · Ett fåtal professioner anställda · Administrerar tvångsvård · Jag observerar avgränsat projekt om brukarinflytande	· Landstingsbaserad · "Sjukvård" · Jämförelsevis stor organisation · Jämförelsevis utvecklat brukarinflytande · Ett flertal professioner anställda · Administrerar tvångsvård · Jag observerar hela verksamhetens arbete med brukarinflytande

Många brukarinflytandeaktiviteter som genomfördes i de två organisationerna var likartade men den sista punkten i tabellen tydliggör en viktig skillnad i arenornas karaktär. Inom Kommunen följde jag ett utvecklingsprojekt, vilket gav mig möjlighet att studera hela den process där brukarinflytande blev till. Vidare fanns en ambition att brukare skulle vara delaktiga i genomförandet, varför projektet i sig också kunde studeras som ett exempel på brukarinflytande. Det pågick utvecklingsarbete även inom Psykiatrin, men de hade generellt sett kommit längre i arbetet med brukarinflytande. Inom Psykiatrin studerade jag därför i större utsträckning redan permanentade aktiviteter. Beroende på organisationens storlek blev Psykiatrin även en mer svåröverskådlig arena än Kommunen.

Grundläggande likheter och viktiga skillnader

Inom fallstudieforskningen finns en tanke om att det i en studie med flera fall (för mig arenor) är viktigt att fallen kompletterar varandra på ett eller annat sätt. En ansats kan vara att hitta så likvärdiga fall som möjligt, för att sedan jämföra dessa, medan en annan poäng kan vara att fallen kompletterar varandra utifrån sina olikheter (Flyvbjerg 2004:395f).

Mina arenor delade vissa grundläggande likheter. Båda verksamheterna berörde många människor och de hade makt att fatta beslut kring den enskilde som kunde ha stor inverkan på dennes liv. En andra viktig likhet var att båda organisationerna både utredde och behandlade sina brukare. Vidare administrerade båda organisationerna tvångsvård; de hade befogenhet att göra interventioner i människors liv utan dessas samtycke. Inom respektive arena fanns dessutom ett flertal sammanslutningar av brukare som drev intressefrågor gentemot organisationerna.¹² Dessa övergripande likheter skapade en enhetlig plattform att stå på i studien. Väl stående på denna bas fanns sedan många skillnader mellan arenorna. Dessa framgår i tabell 1 ovan: Den ena organisationen jobbade med psykisk ohälsa och den andra med missbruks- och försörjningsproblematik, den ena var landstingsbaserad och den andra kommunal, den ena var stor och den andra jämförelsevis liten, inom den ena arbetade främst socionomer och i den andra ett flertal professioner, den ena hade kommit förhållandevis långt i arbetet med brukarinflytande och den andra var just i upptakten. På den ena arenan undersöktes det reguljära arbetet med brukarinflytande, medan den andra bestod av ett utvecklingsprojekt.

¹² Vad gäller individ- och familjeomsorgen var dessa föreningar oftast avgränsade till att röra missbruksområdet. Kring andra områden, exempelvis ekonomiskt bistånd, var det mindre vanligt med sammanslutningar av brukare. Många av de individer som var aktiva i föreningar som primärt orienterar sig mot missbruksfrågan hade dock erfarenhet av flera andra områden inom socialtjänsten.

Fältet gav mig möjlighet att undersöka hur två inom respektive område centrala och inflytelserika välfärdsorganisationer utformade det som kallas brukarinflytande. Arenorna delade vissa relevanta egenskaper som gjorde dem lämpliga att studera tillsammans, samtidigt uppvisade de olikheter som möjliggjorde en bred och nyanserad bild av företeelsen brukarinflytande.

Varför just dessa arenor?

För att skapa möjlighet till jämförelser ville jag undersöka minst två arenor och det huvudsakliga urvalskriteriet var att de skulle vara en del av den offentliga välfärdsadministrationen samt ägna sig åt verksamhet som hade anknytning till socialt arbete. Kommunens arbete representerar närmast själva kärnan av det sociala arbetets praktik. Psykiatrisk sjukvård definieras visserligen inte i första hand som socialt arbete, men även psykisk ohälsa har stark anknytning till sociala problem och förhållanden. För att göra arenorna jämförbara avseende huvudmannaskap valde jag bort privata utförare. Ett ytterligare urvalskriterium var att verksamheten uttalat skulle ägna sig åt ”brukarinflytande”.

En faktor som fick stor betydelse för valet av arenor kan sammanfattas som ett ”window of opportunity”, alltså att möjligheter uppenbarade sig just när jag sökte efter verksamheter att undersöka (jfr. Jacobsson och Meeuwisse 2008:51). Kommunprojektet fick jag vetskap om genom att jag blev erbjuden att jobba i det. Jag tackade nej, men insåg att projektet skulle kunna tjäna som exempel i studien. Psykiatrins arbete kom jag i kontakt med genom att jag hörde talas om det av kollegor. Jag fick tillträde till arenorna via kontakt med centrala aktörer inom respektive verksamhet: Projektledarna i Kommunen och inflytandekoordinatorn i Psykiatrin. Studien fick genom dessa ”gatekeepers” godkännande från ansvariga chefer. Jag hade ingen form av relation till någon av mina gatekeepers innan undersökningen inleddes.

4.3 Det empiriska materialet

Deltagande på fältet genom observation förstås i allmänhet som den centrala metoden för datainsamling i etnografiska studier (se t.ex. Delamont 2004; Sjöberg 2011). Men ett etnografiskt material behöver inte inskränka sig till fältanteckningar, och Delamont (2004) förtydligar att fältarbete kan innefatta såväl intervjuer som insamlande av dokument och historiska data. Med Aspers (2007:76) ord handlar etnografi om att samla in och analysera ett "totalmaterial", och min empiri bestod förutom fältanteckningar och inspelningar från observationer, även av inspelade intervjuer, minnesanteckningar från telefonsamtal och informella samtal samt olika typer av dokument.

Fältstudien i Psykiatrin pågick fokuserat under ett år (2011-2012), medan mina observationsnedslag i Kommunen var mer utspridda och pågick under de tre år projektet fortgick (2011-2013) med fokus på observationer under inledningen av projektet, samt det sista året. En detaljerad förteckning över observationstillfällena finns i bilaga 1. Följande tabell ger en översikt över materialet:

Tabell 2. Översikt över det empiriska materialet

Cirka 20 nationella policydokument	
<u>Kommunen</u>	<u>Psykiatrin</u>
27 observationstillfällen	37 observationstillfällen
6 intervjuer	13 intervjuer
Drygt 150 dokument och texter	Drygt 100 dokument och texter

Observationerna

Fältanteckningarna (runt 1000 A4 sidor 11p, radavstånd 1,15) representerar observationer från 64 olika tillfällen om sammanlagt 208 timmar. Dessa observationer är kärnan i det empiriska materialet och ägde rum i olika aktiviteter på arenorna där brukarinflytande praktiserades och/eller planerades. Sådant fältarbete kan ses som en balansakt mellan att delta och observera. Emerson och Pollner (2001) skriver om deltagande observation att:

...fieldworkers cannot necessarily stand back and watch social interaction with absolutely no involvement with those engaged in the interaction. Nor can the fieldworker simply declare a detached position by fiat: host members may resist the researcher's definition of his level of (non-) involvement ... The fieldworkers recurrent problem is to achieve the distance necessary to observe while physically and socially present to those who are the object of such observation." (Emerson och Pollner 2001:241)

Beroende på tillfälle varierade min interaktion från att vara minimal till relativt omfattande, dock utan att nå någon av extremerna; att stå fullständigt utanför den observerade kontexten eller vara en fullständig "insider". Jag befann mig alltså på fältet som *deltagare*, men min ambition var att inta en passiv deltagarroll. Jag försökte placera mig i periferin av händelserna och diskussionerna. Vid över hälften av observationstillfällena uttalade jag mig inte annat än för att presentera mig och utbyta artighetsfraser. Det passiva deltagandet möjliggjordes av de andra aktörerna genom att de behandlade mig just som en observatör och inte som en aktiv part i aktiviteterna. Om jag blev tillfrågad att delta i exempelvis diskussioner, lekar, övningar eller liknande gjorde jag däremot det, men även då undvek jag i möjligaste mån att vara drivande. Jag upplevde här att det skulle vara mer "störande" att försöka undvika deltagande än att "glida med" i händelserna. I viss mån har jag också samlat in material genom

informella diskussioner före och efter olika aktiviteter, liksom under pauser (jfr. Delamont 2004:225).

Vid observationstillfällena presenterade jag studien och frågade de närvarande om samtycke till deltagande. Jag erbjöd dessutom ytterligare information genom möjligheten att kontakta mig i efterhand och/eller ta del av ett informationsbrev om studien som jag hade med mig (se bilaga 2). När möjlighet fanns distribuerade jag även information om min närvaro i förväg. Generellt upplevde jag en positiv inställning till mitt deltagande och jag blev aldrig nekad att observera. Vid vissa återkommande aktiviteter där jag deltog kontinuerligt frågade jag om tillåtelse att spela in mötena, vilket jag fick. Vid två observationer fick jag inte tillfälle att göra min position som forskare känd. Dessa tillfällen hade karaktären av konferenser med många deltagare som var öppna för en bredare allmänhet. Här var det svårt att få utrymme för presentation för den samlade deltagargruppen. Däremot var de som anordnade aktiviteterna tillfrågade och medvetna om min närvaro. När jag vid dessa tillfällen gjorde observationer i mindre grupper (diskussionsgrupper, workshops eller liknande) presenterade jag mig och frågade om samtycke.

Av de sammanlagt 64 observationstillfällena närvarade brukare/brukarrepresentanter vid alla utom sju. Tillfällena kan i regel beskrivas som olika typer av sammankomster mellan brukare och organisationsföreträdare där brukarinflytande genomförs och/eller planeras. I regel varade mötena mellan två och tre timmar men i vissa fall handlade det om längre aktiviteter, heldagsutbildningar eller konferenser som pågick under mer än en dag. Observationer som pågick under flera dagar hörde dock till undantagen, och även vid dessa tillfällen kunde jag lämna fältet efter arbetsdagens slut (jfr. Sjöberg 2011:53). Under fältarbetets tre år gjorde jag periodvis observationer ett flertal gånger i veckan, och ibland gick det månader mellan observationerna.

Jag har enbart observerat brukarinflytande på verksamhetsnivå. Denna nivå kan i sin tur delas in i olika skikt, från organisations-

övergripande initiativ till aktiviteter på enskilda enheter. Min intention var att följa aktiviteter på både central och lokal verksamhetsnivå. Inom Psykiatrin grep jag mig an detta genom att inledningsvis följa förvaltningsövergripande aktiviteter. Genom en förfrågan till alla inflytandesamordnare, enhetschefer och verksamhetschefer försökte jag sedan nå lokala aktiviteter. De svar denna förfrågan gav, tillsammans med aktiviteter jag fick reda på genom inflytandekoordinatoren, styrde vilka lokala praktiker jag följde i Psykiatrin. I Kommunen avgjordes observationerna i huvudsak av vilka aktiviteter projektet genomförde, och de var varierande på lokal och central nivå. För att få en bred bild av brukarinflytandet strävade jag efter att följa så många olika aktiviteter som möjligt. I de fall som en aktivitet var uppdelad i flera tillfällen försökte jag få en helhetsbild genom att följa alla tillfällen: Jag följde alla "brukarråd" inom Psykiatrin under ett år, alla fyra tillfällen av en viss utbildning o.s.v.

Att skriva fältanteckningar

Vid varje observation förde jag anteckningar med penna på papper och jag försökte nedteckna händelserna i sin helhet så som de utspelade sig (Emerson et al. 1995:109ff). I praktiken innebar detta en blandning av snabbt antecknade stödord, fragment av meningar och skisser, för att genom dessa i så stor utsträckning som möjligt kunna minnas tillfället i form av utsagor, ageranden och miljöer (se *ibid.*:32f). Egna reflektioner markerades genom att dessa fragment ringades in. En av avhandlingens frågeställningar berör makt, men jag hade ingen strategi att specifikt fokusera på uttryck för makt under observationerna. Tanken var istället att försöka fånga händelseförloppen så grundligt som möjligt, för att i efterhand kunna analysera både hur brukarinflytande konstruerades och hur det som utspelade sig kunde förstås i termer av makt. Fältanteckningarna kan dock inte ses som objektiva eller fullständiga speglingar av vad som "verkligt hände" utan är förstås skrivna utifrån min specifika blick.

Jag renskrev originalanteckningarna i så nära anslutning till observationstillfället som möjligt (jfr. Emerson et al. 1995:40). I praktiken innebar detta att anteckningen renskrevs allt ifrån samma dag, till en eller ett par dagar efter observationstillfället. Ofta tog det längre tid än en arbetsdag att renskriva en anteckning. Vidare hade jag i sällsynta fall inte möjlighet att renskriva förrän så lång tid som upp emot en vecka efter observationen, och i dessa fall är anteckningarna märkbart mer summariska. Genom renskrivningen har luckorna mellan stödorden i originalanteckningen fyllts igen och anteckningen har blivit en sammanhängande text. Det är dessa renskrivna fältanteckningar som ligger till grund för analysen.

Intervjuerna

19 intervjuer genomfördes med aktörer inom organisationerna som bedömdes vara centrala för arbetet med brukarinflytande. Merparten av intervjuerna hölls i inledningen av fältarbetet och syftet var tvådelat. För det första tjänade de till att ge en första uppfattning om hur brukarinflytande formulerades av nyckelpersoner inom organisationerna. För det andra var de ett redskap för att kartlägga vilka aktiviteter som förekom att observera. Intervjuerna var av semistrukturerad karaktär och utgick från ett frågeformulär med inriktning på (1) vad brukarinflytande är och hur det definieras och (2) hur brukarinflytande praktiseras eller kan praktiseras inom organisationen. Intervjuerna varade runt en timme och genomfördes på en plats som intervjupersonerna valde, vanligtvis deras arbetsrum. Samtliga intervjuer utom en har spelats in. I ett fall avböjde en intervjuperson inspelning med hänvisning till att det gjorde denne nervös. I det fallet upptogs anteckningar som renskrevs. En intervju skiljde sig från mängden. Detta är en gruppintervju som genomfördes med en personalgrupp där en person med egen brukarerfarenhet anställts. Att anställa personer med brukarerfarenhet inom ordinarie verksamhet sågs som ett sätt att skapa brukarinflytande. Jag hade ingen möjlighet att göra observationer

i verksamheten då den bedrev individuellt behandlingsarbete, men ville ändå veta mer om aktiviteten. Således genomfördes en intervju med tre av de anställda i behandlingsteamet ("brukarexperten", en sjuksköterska och en socionom).¹³

Dokument

Cirka 270 dokument samlades in. Allt från utvärderingar och enkätundersökningar, policydokument, styrdokument, handlingsplaner, rapporter, verksamhetsplaner, metodhandledningar, mötesprotokoll, mötesanteckningar och dagordningar till affischer, anslag om aktiviteter, broschyrer, powerpointpresentationer och fotografier av sådant som skrivits på tavlor och blädderblock. Texter och trycksaker som delades ut till deltagarna vid ett möte inhämtades direkt vid observationstillfället. I efterhand efterfrågade jag sedan exempelvis powerpointpresentationer och andra dokument som jag inte haft möjlighet att inhämta. Jag sparade även relevant e-postkorrespondens och skärmdumpar från organisationernas hemsidor.

Förutom de dokument som var producerade av aktörer inom organisationerna består materialet också av politiska utredningar, liksom policydokument och vägledningar från nationella aktörer som Socialstyrelsen och SKL samt texter producerade inom den organiserade brukarrörelsen. Många av den senare typen av dokument samlades in innan fältstudien, men vissa fick jag kännedom om under fältarbetet genom att de användes av aktörerna. Syftet med att inhämta dessa dokument var att undersöka den politiska diskursen kring brukarinflytande.

¹³ Även om brukare som anställs bedriver behandlingsarbete på individnivå så är själva tilltaget att anställa "brukarexperten" inom organisationen en aktivitet på verksamhetsnivå som syftar till att skapa ett utökat brukarperspektiv i verksamheten.

Hur materialet presenteras i texten

När jag refererar empirin i analysen framgår det alltid om det handlar om transkriptioner eller fältanteckningar, samt vilken typ av aktivitet utdraget är hämtat ifrån. I framställningen blandar jag exempel från båda arenorna och i regel framkommer vilken arena ett exempel är hämtat ifrån. Allt material som presenteras är avidentifierad genom att namn på orter, individer och aktiviteter, liksom kännetecknande attribut har ändrats.

Återgivet tal i fältanteckningar är omöjligt lika ordagranna som transkriberat tal. Om en del av ett fältanteckningsutdrag hänvisar till en med säkerhet ordagrann lydelse är detta markerat med citattecken ("..."). För att göra dialoger mer lättöglösa framställs dessa med talstreck (– ...) även om ordalydelsen alltså inte är exakt. Vid intervjuer och observationsinspelningar är det däremot ordagranna transkriptioner som presenteras. Här inleds vad aktören säger med personens (fingerade) namn i fetstil (**Klas:** ...). För att göra intervjuutdragen mer läsvänliga har de "rengjorts" från stakningar, upprepningar och biljud. Rengöringen ligger i linje med arbetets analytiska nivå, vilken rör sig ovanför den dimension där det talade språket undersöks i detalj.

Intervjuerna med enskilda anställda fyllde i första hand funktionen att orientera mig på fältet och intervjutranskriptionerna har stämts av mot fältanteckningsmaterialet. I påfallande hög grad framförs det som sägs i intervjuerna också under observationerna, vilket gör att fältanteckningarna med fördel kan användas även för att gestalta det som framkom i intervjuerna. Endast i undantagsfall används därför utdrag ur intervjuerna i framställningen.

4.4 Min relation till fältet

Genom observationer blir det empiriska materialet inte lika beroende av forskarens medskapande som vid till exempel intervjuer (Silverman 2007:51ff). Men även vid deltagande observation konstrueras empirin

av forskaren genom en aktiv relation till de(t) som studeras (Clifford 2001; Emerson och Pollner 2001:240). Forskaren kan inte fånga alla aspekter av ett fält eller göra anspråk på att beskrivningarna motsvarar aktörernas förståelse av verkligheten (Clifford 2001:386f). Dessa insikter har gjort att vikten av att synliggöra och reflektera över forskarens position, utgångspunkter och relation till fältet har framhållits som en bärande beståndsdel i det etnografiska arbetet (Delamont 2004:226). Ett sådant "reflexivt" förhållningssätt har framhållits som ett sätt att skapa validitet och en kontextualiserad eller situationsbunden objektivitet inom etnografisk forskning (se t.ex. Delamont 2004:226; Hönig 2005).

Mottagandet på fältet

Både från brukare och anställda upplevde jag en starkt övervägande välvilja till mitt deltagande på fältet. När det gäller brukarrepresentanterna tycktes den positiva inställningen ofta utgå ifrån en uppfattning om att det var bra att någon "utomstående" engagerar sig i att undersöka det brukarinflytande som äger rum, och eventuellt fanns en förhoppning om att min närvaro skulle sätta press på organisationerna att ta brukarnas åsikter på allvar. Ledare inom organisationerna verkade å sin sida ofta angelägna att visa upp att de jobbade med brukarinflytande, vilket kunde vara en anledning till att de välkomnade min närvaro. Bland både brukare och anställda tycktes det också finnas en uppfattning om att kunskap är viktigt. Det uttrycktes vid flera tillfällen förhoppningar om att min forskning skulle kunna gagna både brukarrepresentanternas och verksamheternas framtida arbete med brukarinflytande. Detta kan ha varit en ytterligare anledning till att min närvaro accepterades.

En forskningsetisk och känslomässig balansakt

Det utvecklades aldrig någon regelrätt vänskapsrelation mellan mig och någon av mina "gatekeepers", men jag spenderade mycket tid med dem,

och kom att tycka om och sympatisera med dem. Detta gällde även vissa andra anställda som jag träffade. Likaledes uppstod en familjär och ibland kamratlig stämning med vissa av de brukarrepresentanter jag träffade ofta. Några av dem hade jag också stött på tidigare, i andra sammanhang. Under skrivprocessen har det varit ett känslomässigt, etiskt och vetenskapligt dilemma kring hur jag skulle skriva om dessa personer. Jag kände en vilja att ”ge något tillbaka” till dem som låtit mig studera deras arbete och strävanden, och jag oroade mig över att inte kunna infria de förväntningar som eventuellt fanns på mig. Vidare oroade jag mig för att människor skulle uppleva att jag inte gjorde deras arbete rättvisa genom mina beskrivningar. På grund av denna oro – liksom utifrån en mer allmän forskningsetisk strävan – har jag ägnat mycket tid åt att försöka skriva om det som skedde på ett respektfullt och empatiskt sätt, utan att för den skull göra avkall på innehållet i analysen.¹⁴ Detta har varit en balansakt. Framförallt hade jag en föreställning om att människor kan tycka att det är obehagligt att bli uppmärksammas på sina maktpositioner och sitt maktutövande. Därför är det viktigt att poängtera att i studiens kontext är makt(utövande) en vardaglig företeelse kopplad till olika givna roller. Mycket sällan har makt här något med illvilja att göra. Vidare: Även om enskilda händelser och aktörer lyfts fram i olika fältanteckningsutdrag så syftar detta inte till att sätta fingret på just *dessa* människor och vad just *de* gör. Utdragen tjänar genomgående som exempel på generella tendenser och som argument för att underbygga min övergripande analys.

¹⁴ Ambitionen att framställa dem jag träffat på ett respektfullt sätt gäller givetvis också de personer jag träffat som jag faktiskt inte tyckt lika mycket om. Otvivelaktigt förtjänar de som deltagare i studien samma respekt och integritet som dem jag fattat tycke för.

Interaktionen med fältet

Inom etnografiska studier finns en uttalad eller outtalad tanke om att forskaren snarare ska observera ett skeende än aktivt påverka det. Emerson och Pollner (2001:240) skriver exempelvis om relationen till fältet att "...the fieldworker often needs to establish the distance that will allow him to observe (rather than shape or simply experience) the naturally occurring activities". Min ambition under fältarbetet var att observera hur brukarinflytande görs, snarare än att själv vara en aktiv del av att göra brukarinflytandet. Även om denna passiva roll i stor utsträckning accepterades av aktörerna på fältet finns det gott om exempel på tillfällen då jag blev indragen som aktör. När detta skedde betraktades jag oftast som en "tillgång" eller expert, snarare än som en medlem av gruppen eller privatperson (jfr. Emerson och Pollner 2001:244ff). Oftast handlade det om begränsade interaktioner, exempelvis att jag svarade på frågor om vad en gruppuppgift handlade om eller vilka tider som gällde för ett möte. Vid ett tillfälle tilldelades jag också ett större uppdrag: Att söka information om ett tidigare projekt inom organisationen och återkoppla resultatet till en arbetsgrupp. Jag försökte medvetet undvika att betraktas som en tillgång, ofta genom att hänvisa till min egen okunskap kring frågorna (Emerson och Pollner 2001:248f). Trots denna ambition hände det ibland att jag på eget bevåg intog en mer aktiv roll. Exempelvis kände jag mig ibland manad att "hjälpa till" när jag upplevt att det höll på att uppstå ett missförstånd. Vid ett tillfälle under en konferens blev jag av slump ensam tillsammans med en brukarrepresentant i en smågruppsdiskussion och i detta fall blev mitt deltagande direkt avgörande för diskussionen och resultatet av grupparbetet.

Min närvaro på fältet fick också betydelse för materialet på ett annat sätt; genom att jag ibland kunde få tillgång till information som *inte* förekom "naturligt" under den observerade aktiviteten. Det hände att aktörer kom fram till mig efter ett möte eller i en paus och gav uttryck för åsikter som skiljde sig från vad de uttryckt på mötet. Efter

ett möte berättade exempelvis en brukarrepresentant för mig att hon upplevde att den chef som medverkat inte tog frågan om brukarinflytande på allvar. Denna åsikt framförde hon inte under mötet, men uttalandet ingår likväl i mitt empiriska material på grund av att jag var närvarande och tillgänglig för interaktion innan, efter och mellan de tillfällen jag var där för att observera.

Medveten påverkan

Under analysarbetet blev det uppenbart för mig att jag ibland faktiskt försökte påverka vissa situationer, och jag kunde urskilja ett mönster i vilka frågor jag lade mig i. Framförallt var det två frågor som jag tog ställning till. För det första hade jag en tendens att påpeka vikten av att tydliggöra syftet med olika aktiviteter. Exempel på detta kan hämtas från tiden då kommunprojektet var i startgrupparna. På ett möte diskuterades möjliga tillvägagångssätt:

I pausen kommer projektledaren fram och frågar vad jag tycker och tänker om mötet. Jag säger att jag håller med om det som det pratats om bland personalen, kring vikten av att tydliggöra vad brukarna kan påverka. Jag säger att jag tror att det är viktigt att ha ett tydligt syfte och att brukarna är medvetna om syftet, hur förutsättningarna och möjligheterna ser ut, vad de kan påverka, så att det inte blir grusade förhoppningar.

(Fältanteckning, referensgruppsmöte)

Det andra ställningstagande som jag upprepade gånger gav uttryck för var vikten av att organisationerna hade en plan för hur brukaråsikter ska tas tillvara. Jag pushade för att brukarnas synpunkter skulle leda till förändring. Exempel på detta kan hämtas från en personalutbildning. Under en övningsuppgift diskuterar jag med Britt kring strategier för att skapa brukarinflytande. Sedan redovisade vi vår diskussion för resten av deltagarna:

Britt börjar med att prata utifrån hur hon har tänkt med omorganisering och förändringar i organisationen, att man då ska ha

upparbetade strukturer för att rådfråga brukare. Jag fyller i att jag har upplevt att man ofta skickar ut enkäter eller andra sätt att samla in brukarnas åsikter, men att man sällan verkar veta vad man ska göra med all den information man har fått. Jag säger att det skulle vara bra om det fanns strukturer hur man ska använda de åsikter som samlas in för att faktiskt skapa förändring.

(Fältanteckning, utbildningen ökad dialog)

Genom att i analysarbetet systematiskt uppmärksamma vilka åsikter jag framförde på fältet blottades delar av min egen mer eller mindre explicita uppfattningar om brukarinflytande. Följande punkter tycks centrala i min syn på brukarinflytande:

- Det är viktigt att förutsättningarna för inflytandet är tydliga och därför bör det finnas ett tydligt syfte med aktiviteterna som alla aktörer är medvetna om. Syftet bör vara kopplat till att brukarna på något sätt påverkar organisationen.
- Brukarinflytande bör leda till en märkbar förändring inom organisationen och det bör finnas en strategisk ansats i arbetet som möjliggör detta.

Dessa uppfattningar är delar av det perspektiv på brukarinflytande som jag hade med mig ut på fältet och som jag relaterade det jag observerade till. Att de framträdde tydligt för mig själv först vid bearbetningen av empirin påvisar hur svårt det egna perspektivet kan vara att sätta fingret på. Även om delar av det egna perspektivet explicit görs kan andra dimensioner vara så vardagliga och internaliserade att de tas för givna (Aspers 2007:34).

Min tendens att upprepa de två synpunkter som blottlagts kan förstås som uttryck för en frustration som återkommit under fältarbetet. Jag upplevde det ofta som svårt att förstå organisationernas syfte med en viss aktivitet eftersom detta inte alltid klargjordes. På samma sätt upplevde jag det svårt att se vad de (otaliga) brukaråsikter som framfördes och inhämtades av organisationerna ledde till för

förändringar. Att jag upprepat efterfrågade ett tydliggjort syfte och strukturer för att tillvarata åsikter kan alltså ses som ett sätt för mig att upptäcka saker jag inte tyckte mig kunna fånga.

Påverkan på skeenden respektive påverkan på studien

Samtidigt som det har varit essentiellt att reflektera över hur min närvaro inverkade på fältet, kanske jag inte bör tillmäta mig själv otillbörligt *stor* betydelse i just detta avseende. Otaliga faktorer påverkade aktörernas handlingar i varje enskild situation och jag var bara en av alla dessa. Mitt deltagande tycktes inte påverka de stora dragen i hur brukarinflytandet genomfördes och gestaltade sig (vilka metoder som används, vilka frågor som diskuterades o.s.v.). I många sammanhang var många aktörer närvarande och då kunde jag "försvinna i mängden", samtidigt som de närvarande var upptagna med den uppgift som låg för handen. Aktiviteter där jag inte närvarade (men som jag hade information och dokumentation från) visade sig också nå liknande resultat och röra liknande frågor som de där jag närvarade.

En faktor som troligen hade stor betydelse för aktörernas agerande var aktiviteternas specifika karaktär. De flesta tillfällen jag observerade försiggick inte "backstage" (Goffman 2009:101ff) i organisationerna; inte i fikarummet eller i informella samtal kollegor emellan och inte heller i enskilda behandlingsmöten "bakom stängda dörrar". Istället var tillfällena i regel öppna för externa aktörer (i normalfallet brukare och brukarföreningsrepresentanter, och ibland också professionella från andra organisationer och/eller allmänheten) och tjänade ofta som ett skyltfönster för organisationen. Enligt Ervin Goffman (2009:97ff) agerar individer under sådana omständigheter mera i linje med rådande normer och på ett sätt som är socialt förväntat. Det är rimligt att anta att organisationsföreträdare är extra uppmärksamma på sitt sätt att prata och agera i förhållande till brukare vid tillfällen som handlar om just brukarinflytande. Också brukarna kan antas anpassa sitt beteende till det faktum att de agerade som representanter för en bredare brukargrupp inom ramen för en officiell relation till välfärdsorganisationerna.

Meningen med det här avsnittet är inte att förringa min påverkan på skeendena, men när min roll diskuteras bör blicken kanske i större utsträckning riktas mot det faktum att jag som observatör utgår från en specifik subjektposition. Detta påverkar för det första vad jag uppfattar på fältet och nedtecknar i fältanteckningarna. För det andra har jag en närmast suverän makt att tolka det som sker och välja ut vilka aspekter av materialet som lyfts fram. Det är i detta som min stora påverkan ligger, och avhandlingstexten blir ett sätt att – genom argument och stöd i empirin – försöka övertyga läsaren om att min framställning är något mer än lösryckta åsikter.

4.5 Min subjektposition

Så vilken är min position? Jag är utbildad socionom och har arbetat kortare perioder inom psykiatrisk verksamhet, men aldrig inom socialtjänst. Utifrån min utbildning och arbetslivserfarenhet representerar jag ett professionellt perspektiv på socialt arbete. Jag är dessutom master och forskarstuderande i socialt arbete, varför jag är starkt präglad av socialt arbetes akademiska expertkunskap. Jag har en positiv grundsyn på den ambition välfärdsstaten representerar, vilket för mig innebär ett generellt och offentligt omfördelnings- och försäkrings-system som (via offentliga organisationer och myndigheter) sörjer för alla invånares hälsa, välmående och grundläggande ekonomiska och fysiska trygghet. Ändå har jag en delvis kritisk syn på vad välfärdsorganisationer ”gör” i samhället. Vid sidan av de stöttande aspekterna inbjuder omsorgsarbete och myndighetsutövande till kontrollerande, moraliserande, normerande och i värsta fall förtryckande praktiker. När det gäller den nyliberala välfärdspolitiken menar jag att det är viktigt att uppmärksamma den påverkan som en sådan politik har på medborgarna, samhället och socialförsäkringssystemet. Därmed inte sagt att alla idéer som kommer med new public management bör förstås som negativa a priori. Det finns fog för ambitionen att försöka kvalitets-

säkra arbetet och bedriva effektiva och adekvata verksamheter. Jag tvivlar dock på att detta kan uppnås – eller att de utmaningar dagens välfärdsorganisationer står inför kan lösas – genom privatiseringar och nedskärningar.

En av de kurser jag läste på socionomprogrammet hade inriktning mot social mobilisering och på kursen läste också ”uppdragsstudenter” rekryterade från brukarföreningar. Under denna kurs utvecklades många av mina uppfattningar om vad som är viktigt inom välfärdsarbete: Att uppfatta och bemöta dem man träffar i arbetet som kapabla subjekt snarare än som objekt att kontrollera eller modellera, liksom att vara lyhörd för brukarnas upplevelser, behov och vilja. Jag har också arbetat ett drygt halvår inom en brukardriven behandlingsverksamhet och jag har en grundläggande uppfattning om att brukares inflytande är till gagn för socialt arbete. Samtidigt har jag en ambivalent relation till företeelsen brukarinflytande. Det finns anledning att vara misstänksam mot koncept som på ett förenklat sätt presenteras som en lösning på komplexa problem. Jag anser att brukare ska ha makt att hävda sin lagliga rätt till adekvat offentligt stöd och i behandlingsarbete tror jag att det är viktigt att orientera sig mot brukarens perspektiv. Däremot anser jag att det blir problematiskt om brukarinflytande formuleras på ett sätt som förskjuter ansvaret för samhällliga problem från det offentliga till de utsatta själva. Det ansvar för välfärden som åligger det offentliga, och den expertis som socialarbetare, sjuksköterskor, psykologer eller läkare innehar, kan inte avkrävas brukarna.

Mitt vetenskapsteoretiska perspektiv

I stort bygger avhandlingen på en klassisk, konstruktionistisk grund, men jag hämtar även inspiration från kritisk teori och feministisk forskning. Denna inspiration avspeglas framförallt i min syn på kunskapsproduktion och forskningens uppgift.

Socialkonstruktionism

Studien utgår ifrån ett socialkonstruktionistiskt perspektiv (se Berger och Luckmann 1998), vilket innebär förståelsen att de vardagliga kategorier som vi i allmänhet tar för givna i själva verket skapas och upprätthålls genom interaktion mellan individer. Innebörden av kategorier som till exempel kvinnlig, kultur, svensk, överklass, brukare, familj, samhälle eller socialt problem har inte någon objektiv mening, utan är resultatet av en kontinuerlig mellanmänsklig definitionsprocess. Specifika kategorier och förståelser av verkligheten blir med tiden dominerande och förgivettagna och blir då vägledande för hur vi uppfattar och tolkar omvärlden, de *blir* den sociala verkligheten (Berger och Luckmann 1998:68ff). Forskning utifrån ett sådant perspektiv handlar i stor utsträckning om att undersöka hur denna sociala verklighet konstrueras (Marvasti 2013:361), och forskningsprodukten i sig kan ses som en del av denna konstruktion (Clifford 2001).

Konstruktionism och realism

Konstruktionismen har kritiserats för att vara relativistisk (se t.ex. Sayer 2000). Men för mig innebär en sådan ansats varken att alla utsagor skulle vara lika "sanna" eller att "allt (bara) är sociala konstruktioner" (jfr. Hacking 1999). Berger and Luckmann (1998:153) poängterar att en konstruktionistisk utgångspunkt inte utesluter någon typ av realistiskt grundantagande. Hammersley (2001) menar tvärt om att en förutsättning för all samhällsvetenskaplig forskning är antagandet att det forskaren undersöker genom observationer eller intervjuer har ett samband med någonting som sker i en yttre verklighet. Om inte detta samband förelåg skulle det inte finnas någon mening med att göra empiriska studier. Min utgångspunkt kan förstås som en "subtil" (Hammersley 2001) eller "pragmatisk" (Alvesson och Skoldberg 200:45f) realism: Den yttre verkligheten förnekas inte och en forskare kan närma sig den, men verkligheten går samtidigt inte att återge objektivt "som den är". Istället måste verkligheten ovillkorligen beskrivas och ges mening genom socialt konstruerade kategorier. Detta

öppnar utrymme för olika tolkningar, beskrivningar och förståelser – olika konstruktioner av verkligheten – vilket också möjliggör ifrågasättande av förgivettagna "sanningar". Genom noggranna beskrivningar, välgrundad analys, tydlighet kring forskarens perspektiv och ett reflexivt förhållningssätt är det möjligt att skapa trovärdig forskning som korresponderar med verkligheten (Hammersley 2001; Hönig 2005:408), utan att forskningsprodukten för den skull presenterar den enda möjliga tolkningen, eller alla aspekter av ett fenomen.

Influenser från kritisk teori

I studiens metodologi finns influenser från kritisk teori (och i viss mån feministisk forskning), vilket bland annat innebär att jag vänder mig mot tanken att det är möjligt att uppnå en objektiv forskning fri från värderingar (Alvesson och Deetz 2000; Hönig 2005). Det som framställs som "sanningen" riskerar snarare att vara uttryck för dominerande diskurser i den aktuella kontexten (Alvesson och Sköldberg 2008:322f). Ett stringent metodologiskt genomförande bör därför kompletteras med att tydliggöra forskarens subjektposition i förhållande till de(t) undersökta – en aspekt av forskningsprocessen som det läggs stor vikt vid inom feministisk forskning (se t.ex. Haraway 1988; Esseveld 2008). Utöver detta innebär influenserna från kritisk teori framförallt tre saker. För det första tar jag som utgångspunkt att det förekommer en strukturell ojämlikhet mellan olika grupper och kategorier i samhället, samt att forskaren är delaktig i att motverka eller återskapa dessa strukturer (Alvesson och Sköldberg 2008:319ff). För det andra delar jag med den kritiska teorin, liksom den feministiska forskningen, ett intresse för att uppmärksamma de strukturella dimensionerna av ett fenomen, samt en vilja att i forskningen problematisera och dekonstruera förgivettagna begrepp och praktiker (jfr. Alvesson och Deetz 2000). För det tredje orienterar jag mig mot ett så kallat "emancipatoriskt forskningsideal" (Fraser 1989; Alvesson och Sköldberg 2008), vilket innebär att forskaren vill försöka bidra till att

maktskillnader utjämnas och att förfördelade grupper får möjlighet att förbättra sin position.

Flera av de nämnda utgångspunkterna återfinns även i samhällsvetenskaplig forskning som inte positionerar sig som feministisk eller som kritisk teori. Det är snarare kombinationen av utgångspunkter och betoningen på dessa perspektiv som gör att jag menar att arbetet är influerat av dessa teoribildningar mer än vilken samhällsvetenskaplig studie som helst. Min egen position i en sådan forskningsansats är inte oproblematisksk. Jag har själv ingen utbredd erfarenhet av att vara brukare inom de verksamheter jag undersöker. Istället riskerar jag genom min koppling till socialarbetyrket att inta en stereotyp professionell roll i förhållande till brukargruppen, där jag skulle bli en aktiv hjälpare och brukarna passiva mottagare i behov av denna hjälp. Min ambition är dock att försöka stå utanför dikotomin brukare-socialarbetare och istället inta en tredje position. Som forskare hoppas jag kunna bidra till att både brukare och professionella ska kunna fördjupa sin kunskap, och förhoppningsvis kan jag göra detta utan att inta en mästrande roll i förhållande till någon av parterna.

4.6 Analysprocessen

Det går inte att göra någon skarp avgränsning mellan fältarbete, fältanteckningsskrivande och analysprocess (Marvasti 2013:359ff). Analytiska tankegångar satte igång direkt vid min första observation och fortsatte att utvecklas i en mängd banor under fältarbetet. På liknande sätt fortgick det analytiska arbetet även när jag renskrev fältanteckningarna, då många konturer av mönster i materialet började ta form. Detta hade jag sedan med mig in i den strukturerade bearbetningen av empirin som efter fältarbetets slut genomfördes med hjälp av programvaran Atlas.ti (v7.0). Grovt sett kan analysprocessen alltså delas in i två delar. (1) Det analytiska arbete som pågick under

fältarbetet och (2) den systematiska bearbetning som genomfördes efter att jag lämnat fältet.

Ambitionen i analysarbetet var att ta fasta på det som gestaltade sig på fältet. Kopplat till studiens frågeställningar hade jag dock med mig ett antal tentativa frågor ut på fältet:

- Hur formuleras och förstås brukarinflytande av aktörerna på fältet?
- Vad ägnar sig aktörerna åt vid tillfällen då de menar att de jobbar med brukarinflytande?
- Vad händer i interaktionen mellan aktörer på fältet?
- I vilka sammanhang och kring vilka frågor får brukare delta i brukarinflytande?
- Vilken påverkan kan jag upptäcka att brukare har på organisationen?
- Hur kan det som sker förstås i termer av makt?

Även om ansatsen var att inte utgå från ett på förhand definierat teoretiskt ramverk, så finns i dessa frågor fragment av teoretiska förståelser. Begrepp som "formulering", "förståelse", "brukarinflytande", "interaktion", "aktör", "påverkan" och "makt" säger något om undersökningens inriktning. Det är omöjligt att göra eller (be)skriva någonting utan att utgå ifrån befintliga kategorier och dessa bär alltid mening (Aspers 2007; Willig 2014).

En första överblick

Den första tiden på fältet var överväldigande. Alla jag träffade pratade om brukarinflytande och på alla möten diskuterades brukarinflytande. Det var en ström av definitioner, metoder, syften och målsättningar som flödade över mig utan att jag kunde sortera informationen. De frågor jag hade med mig ut på fältet, som jag hade tänkt på som mycket

enkla, framstod nu som allt för komplicerade. I ett försök att göra det som skedde begripligt valde jag därför att fokusera enbart på avhandlingens två första frågeställningar ("Hur uppfattas och definieras begreppet brukarinflytande av aktörerna på fältet?" och "Genom vilka konkreta aktiviteter omsätter välfärdsorganisationerna brukarinflytande till praktik?"). Dessa operationaliserade jag genom tre ännu mer basala frågor än de första jag utgått ifrån:

- Varför genomför man brukarinflytande?
- Vilka olika typer av aktiviteter genomförs? och
- Vad handlar diskussionerna om?

Allt eftersom tiden gick började det bli möjligt att urskilja mönster i dessa frågor. Vid slutet av fältarbetet upplevde jag – tvärt emot mitt första intryck – att det fanns tydliga linjer i hur organisationsföreträdarna pratade om, och jobbade med, brukarinflytande. Resultatet av denna första del av analysprocessen presenteras i kapitel fem.

En systematisk bearbetning

I programmet Atlas.ti kodade och tematiserade jag alla fältanteckningar samt ca tvåhundra dokument. Arbetet kan liknas vid en traditionell "tematisk analys", där relevanta teman identifieras och kopplas till varandra och till teoretiska modeller (Willig 2014:147). Atlas.ti bidrog till att strukturera arbetet och förenkla hanteringen av det omfångsrika materialet. Programmet gav goda möjligheter att överskåda och kategorisera empirin, liksom att sortera och söka i den. Jag upplevde att analysen blev mer noggrann än vad den hade blivit om jag genomfört den "analogt". Sådär såg ett stycke empiri ut kodat i Atlas.ti:

06	Mötet inleds med att Petra säger att de ska göra som de gjort en annan gång, på golvet i mitten av cirkeln står en skål med stenar, alla som vill får gå fram och ta upp en sten och säga någonting, som man känner eller tänker på, vad man vill. Petra börjar själv, tar upp en rund sten som hon kommenterar att den symboliserar samarbete. Hon pratar om samarbete och vikten av detta, att hon är glad att det fungerat så bra hittills; i projektgruppen och också med referensgruppen. Hon vill tacka så mycket för det, och hoppas att ett lika bra samarbete kan fortsätta in i framtiden.	- Definition/koppling, inflytande = "samarbete" - Konsensus - God stämning - Procedur/ritual/mantra - Projektet - Tillvägagångssätt - Gemensamhetsskapande/relationer/förtroende - Konsensus/konflikt, kritik
07	Viktor är näst på tur och han säger att han vill haka på det här med samarbete, det är jätte viktigt, "tillsammans är vi starka".	- Brukares frågor - Samarbete - BI - Tar över/understödjer organisationens retorik - Slagord
08	Mirjam tar en sten därefter och hon säger att hon hoppas att fler kommuner ska ta sådana här initiativ i framtiden. Okej, det är kort tid i projektet säger hon, men jag "hoppas ändå att det ska ge ringar på vattnet". Jag är stolt över att bo i kommunen, säger hon.	- Projektet - Farhågor/oro - Projektet - Positiv retorik
09	Jonathan tar en sten och säger att om man tänker på hur långt de har kommit på 8 månader, när man stod där och undrade vad det skulle bli av det här, då är det fantastiskt. Han ger också Petra beröm, säger att hon är jättebra.	Projektet - Positiv retorik

Bild 1. Utdrag ur Atlas.ti

De gula stjärnorna är "koder" och det röda skrivblocket representerar en koppling till ett mera övergripande "tema". De lodräta markeringarna mellan fältanteckningen och koderna visar vilket utdrag koden eller temat är kopplat till. Att koda och tematisera hela materialet på detta sätt tog drygt tre månaders heltidsarbete i anspråk. Genom detta arbete växte innehållet i analyskapitlen sex till tio successivt fram. Förutom att verifiera och finjustera de kategoriseringar jag gjort under fältarbetet återkom jag nu till de frågor som varit för komplicerade att överskåda direkt på fältet: Således ägnades nu frågeställningarna om interaktionen mellan aktörerna och maktrelationerna mycket tid.

Redan under fältarbetet noterade jag att organisationerna knöt band till brukarrepresentanterna genom inflytandearbetet och via den systematiska analysen utkristalliserades olika former av det jag kallar för *tillknytning*. Exemplet ovan är ett utdrag som jag använder i kapitlet sex om tillknytning. När jag gjorde denna kodning hade jag ännu inte kommit så långt i analysprocessen att jag landat i det samlande temat "tillknytning" och det jag till slut kom att kalla "vi-skapande". På detta tidigare stadie var det kodat som "gemensamhetsskapande". Man anar i

kodningen hur jag ser spår av den konsensusdiskurs som präglar mycket av retoriken på fältet, liksom de enighetsskapande ritualer som förekom.

När jag i analysen fokuserade på hur brukarinflytandet definieras genom interaktion mellan aktörerna insåg jag att en stor del av de anställdas agerande gick ut på att sätta gränser å organisationens vägnar: Gränser för hur brukarinflytande skulle bedrivas och för vad brukarna kunde ha inflytande över. När jag började intressera mig för dessa gränsdragningar framträdde temana *inramning* och *kontroll*, och snart även temat *motstånd*. I samband med diskussioner under mitt mellan-seminarium hade jag blivit uppmärksam på att brukarinflytande kan förstås som ett motstånd som brukarna utövar mot välfärdsorganisationernas sätt att organisera och bedriva sin verksamhet. Nu blev det tydligt att en stor del av brukarnas motståndshandlingar snarare var riktade mot organisationsföreträdarnas sätt att inrama och kontrollera själva brukarinflytandet. Genom bearbetningen av empirin framträdde alltså temana till kapitel sex (tillknytning), sju (inramning), åtta (kontroll) och nio (motstånd). För att förstå varför brukarinflytande gestaltar sig som det gör inom enskilda organisationer menar jag att det är av vikt att sätta det som sker i relation till den mer generella *socialpolitik* som styr organisationernas arbete (jfr. Alvesson och Deetz 2000:22f). Denna fråga behandlas i kapitel tio och under bearbetningen av materialet noterade jag de tillfällen då aktörerna diskuterade hur olika socialpolitiska direktiv (t.ex. ekonomiska nedskärningar, riktlinje om behandlingsformer, nya lagar etc.) påverkar brukarinflytandearbetet. Med utgångspunkt i dessa utdrag undersökte jag sedan hur den socialpolitiska kontexten såg ut.

De teoretiska utgångspunkterna

Parallellt med fältarbetet och i ökande utsträckning under den systematiska analysen funderade jag på teoretiska analysredskap. I den ursprungliga formuleringen av projektet var maktfrågan nedtonad till förmån för en ansats som fokuserade på konstruktionen av brukarinflytande och hur brukarinflytande färdades från policy/idé till praktisk

handling. Då tänkte jag att maktfrågan, likt frågan om socialpolitik, skulle kunna avhandlas i ett enskilt kapitel. Under bearbetningen av materialet slogs jag dock av i hur stor utsträckning maktförhållanden påverkade konstruktionen av brukarinflytandet, och således blev makt ett mer centralt begrepp i avhandlingen.

När jag sökte efter teoretiska ramverk hade jag inledningsvis tankar på dikotomin service-voice (se Salamon et al. 2004), Hirschmans (2008) arbeten om påverkan inom organisationer liksom översättnings-teorier (se Czarniawska och Sevón 2005). I och med analysens ökande orientering mot makt började jag söka efter teorier som mera renodlat behandlade maktrelationer. Jag laborerade exempelvis Bourdieus (2010) fältanalys och begrepp som governmentality (se Miller och Rose 2008), social kontroll (se Cohen 1985) och kooptering (se Selznick 1949). Till slut beslöt jag mig för koopteringsteori; ett beslut som till stor del var avhängigt brukarnas tillknytning till och införlivanden i välfärdsorganisationerna. Jag tyckte att denna aspekt av interaktionen var svår att begreppsliggöra genom Bourdieus fältteori liksom genom renodlade kontrollteorier. Däremot gick tillknytningen bra att förstå med hjälp av koopteringsbegreppet. Användandet av koopteringsteori erbjöd på det stora hela en god möjlighet att förstå hur makt, kontroll och motstånd verkade i brukarinflytandearbetets vardagliga interaktioner, liksom varför brukarinflytande konstrueras som det gör inom organisationerna.

Den tredje teoretiska utgångspunkt som används i avhandlingen är institutionell teori. Uppfattningen att organisationer kan förstås som institutioner följde med mig in i arbetet och koopteringsteori räknas i regel till den institutionella teoribildningen. En mera allmän institutionell utgångspunkt används för att förstå hur anställda (och brukare) påverkas av (och påverkar) den organisatoriska kontext de verkar inom. Vidare används institutionell teori också för att diskutera förändring och stabilitet inom organisationer.

5. Att jobba med brukarinflytande

Detta kapitel ska ägnas åt att besvara avhandlingens två första frågeställningar. Kapitlet inleds med att jag (1) reder ut hur brukarinflytandet syfte definieras av aktörerna på fältet. Därefter redogör jag för (2) genom vilka konkreta aktiviteter brukarinflytande bedrivs och (3) vad diskussionerna under dessa aktiviteter handlar om. Vidare blev det under fältarbetet tydligt att de två stora kategorier av aktörer jag tar utgångspunkt i, brukarrepresentanter och organisationsföreträdare, var långt ifrån homogena kategorier med varsin tydlig agenda. Jag fortsätter kapitlet med (4) en diskussion kring detta. Kapitlet avslutas sedan med (5) en reflektion över hur brukarinflytandet gestaltar sig i jämförelse mellan de två organisationerna.

5.1 Brukarinflytandets syfte

Vid publika tillfällen och när brukare bjuds in för att diskutera brukarinflytande poängterar organisationsföreträdarna regelmässigt att brukarinflytande kan tjäna olika syften, så som ökad kvalitet, effektivitet, maktutjämning, demokratisering, serviceanpassning och återhämtning. Denna öppna formulering möjliggör förståelsen att alla parter kan vinna på brukarinflytandet och uttryck som "alla tjänar på det" och "en win-win situation" är gängse. I praktiken är det dock ett par målsättningar som starkt dominerar den inomorganisatoriska formuleringen: Den grundläggande förståelsen gör gällande att brukarinflytande är ett medel för att höja verksamhetens kvalitet. Den första målsättning som listas i riktlinjerna för Psykiatrins brukarråd är till exempel att "förbättra psykiatrins verksamhet...". På liknande sätt formuleras hela målsättningen för kommunprojektet som att: "ett strukturerat brukarinflytande ska bli del av IoFs fortlöpande *kvalitetsarbete*" (Projektdirektiv, min kursivering). Brukarinflytande görs i princip ekvivalent med kvalitetsarbete. Som ett led i den förbättrade

kvalitén diskuteras brukarinflytande också i termer av att anpassa verksamheten till brukarnas önskemål. Den grundläggande tankekonstruktionen är att om verksamheten utgår ifrån brukarnas åsikter är det troligare att enskilda brukare blir mottagliga för insatsen. Dessa två syften integreras: Serviceanpassning förstås som ett sätt att nå ökad kvalitet. Kvalitetsarbete och serviceanpassning är alltså de förhärskande syftena och både brukarrepresentanter och organisationsföreträdare ställer sig i regel bakom dessa. Formuleringar som rör ekonomiska vinningar, ökad effektivitet, demokratisering, brukarmakt eller ökad legitimitet (se Dahlberg och Vedung 2001:43ff) är däremot mycket ovanligare, troligen eftersom de hade varit svårare att skapa enighet kring.

5.2 Fem kategorier av aktiviteter

En ansevärd del av det tidiga analysarbetet gick åt till att överblicka det stora antalet aktiviteter, som till en början framstod som omöjligt att sortera. Under fältarbetets gång växte dock en indelning av aktiviteterna i fem kategorier fram.

Den första kategorin av aktiviteter namngav jag *utvecklingsarbeten*. Här är brukarrepresentanter (i regel en eller ett par stycken) inbjudna att delta i olika arbets- och projektgrupper som genomför verksamhetsförändringar. De här mötena rör alltid en specifik sakfråga och kännetecknande är att brukarna deltar i ett forum som är en del av organisationens ordinarie arbete. Här får brukarna möjlighet att på ett direkt sätt påverka organisationens utvecklings- och förändringsarbete. I den här kategorin observerade jag möten där brukare deltog i arbetsgrupper rörande utveckling av nya telefonrutiner, flytt till nya lokaler, utveckling av klagomålssystem och renovering av väntrum och besöksrum. Under mötena argumenterar brukarrepresentanterna för sin syn på hur verksamheterna borde vara utformade och det sker ofta en form av förhandling mellan parterna. Brukarrepresentanterna är i regel

aktiva och får/tar mycket utrymme, ofta mer än många praktiker. Det är dock alltid en anställd som leder arbetet och enligt min upplevelse är utvecklingsaktiviteterna i regel initierade av organisationernas interna uppfattningar om förändringsbehov (jfr. Rutter et al. 2004:1976f). Organisationerna kan i sina beslut om förändringsarbete dock vara påverkade av brukares åsikter som uttryckts under exempelvis meningsutbyten eller åsiktsinhämtningar (se nedan).

En vanlig form av brukarinflytande kategoriserade jag som *meningsutbyten*. Under dessa möten träffar brukare organisationsföreträdare för att föra ”dialog” kring organisationen och dess arbete. Under mötena kommer brukarna med förslag och påpekar förändringsbehov, och här kan också mera övergripande policyfrågor diskuteras. Till meningsutbytesaktiviteter är ofta en större grupp brukare inbjudna, ibland alla som vill. Till skillnad från utvecklingsarbetena – som syftar till att jobba med en specifik sakfråga och skulle existera även utan brukarnas inblandning – är meningsutbytena instiftade specifikt för att tillgodose brukarinflytande. Här diskuteras verksamheten mer förutsättningslöst. Ett exempel på aktivitet i denna kategori är ”öppet hus”, där brukare (och ibland allmänhet) bjuds in för att få information och diskutera verksamheten. Vanligen innebär meningsutbytena dock mera formaliserade former för dialog. ”Open space-möten”, ”dialog-verkstäder” och ”OPERA-möten” är exempel på mötesmodeller som användes. Dessa följer en specifik struktur i syfte att skapa ett demokratiskt möte som leder fram till förändringsförslag och strategier. Den mest formaliserade typen av meningsutbyte är ”brukarråd”. Här träffar brukarföreningsrepresentanter regelbundet ledare inom organisationen. Råden följer en traditionell mötesstruktur med ordförande, sekreterare, dagordning och minnesanteckningar. Inom Kommunen förekom inga brukarråd men i Psykiatrin var de relativt vanliga, både lokalt och centralt. Viktigt att notera kring meningsutbyte är organisationernas möjlighet att sprida sin bild av en fråga. Det handlar om ett *utbyte* av meningar. Öppna hus används ofta som ett sätt för organisationerna att tala för sin verksamhet och på open space-

möten får anställda lika gärna som brukare framföra förändringsförslag. Likaså på brukarråd kan både organisationerna och brukarna lägga fram sin syn: Inflytandet utövas åt båda hållen.

Inom båda organisationerna var *åsiktsinhämtning* ett tredje vanligt sätt att jobba. Här handlar det om att undersöka brukarnas upplevelse av verksamheten. Oftast rör det sig om enkäter men även intervjuer och fokusgrupper förekommer. Det förutsätts i allmänhet att resultaten ska ligga till grund för förbättringsarbete, men ofta tycks själva inhämtningen av åsikterna vara ett syfte i egen rätt. Svaren används då som ett sätt att utvärdera verksamheten. Till skillnad från meningsutbytena handlar dessa aktiviteter om en mer ensidig input från brukarna till organisationen. Å andra sidan drivs och kontrolleras i regel dessa aktiviteter av organisationen och brukarnas delaktighet begränsas till att vara respondenter. Det är organisationerna som bestämmer och ställer frågorna, liksom avgör om brukarnas svar ska tillmötesgå. Brukarna framför sin mening, men har i regel ingen möjlighet att fortsätta driva frågan. Så kallade "Brukarrevisioner" genomförs dock inom båda organisationerna och utgör ett undantag. Här intar brukarna en aktiv roll och dimensionen av inflytande är påtaglig.

Den fjärde kategorin av aktiviteter kallar jag *medskapande-aktiviteter*. Här blir brukarna en medaktör i utförandet av organisationens praktiska arbete och tanken är att om brukarna genomför arbetet gör de det ur ett brukarperspektiv. Under min tid på fältet är denna typ av brukarinflytande på väg att slå igenom. Än så länge pratas och planeras det mer än det finns aktiviteter igång. Flera aktiviteter finns dock etablerade: tidigare brukare engageras för att stötta nuvarande brukare i sin återhämtning, brukarorganisationer anordnar självhjälpgrupper på behandlingsavdelningar och tidigare brukare engageras som en typ av handledare eller anställs som behandlare. Eftersom jag valt att inte observera tillfällen som är en del i enskilda brukares behandling var min möjlighet att delta i aktiviteter i denna kategori mycket begränsad.

Inom båda organisationerna var det också vanligt att brukare engagerades i utbildningsinsatser, och därför lät jag *utbildningar* bli en egen kategori. Det kan röra sig om utbildning riktad till allmänheten eller andra brukare, men oftast handlade det om personalutbildningar. Brukare eller tidigare brukare involveras för att genomföra delar av, eller hela, personalutbildningar eller så kallade ”kompetenssatsningar”. Centrala frågor i utbildningarna var attityder, bemötande och/eller brukarinflytande, men det kunde även handla om utbildning i en specifik arbetsmetod eller om en psykiatrisk diagnos. Så här kan den kategorisering av aktiviteter som jag gjorde sammanfattas och i tabellen ges exempel på aktiviteter inom varje kategori:

Tabell 3. Exempel på aktiviteter i fem kategorier

Utvecklings- arbete	Menings- utbyte	Åsikts- inhämtning	Medskapande	Utbildning
<u>Exempel:</u> Telefonrutiner Klagomåls- hantering Flytt till nya lokaler Remisser Renovering av lokaler	<u>Exempel:</u> Dialogmöten Konsultationer Dialogverkstad Open Space Brukarråd Öppet hus	<u>Exempel:</u> Brukar- undersökning Nöjdhets- enkäter Lokala uppföljningar Förslagslådor Brukarrevision Fokusgrupper	<u>Exempel:</u> Stödgrupper Anställa brukarexpert Brukar- handledning ”Peer support”	<u>Exempel:</u> Utbildningen Ökad Dialog Diagnos- utbildning Attityd- ambassadörer Brukar- ambassadörer Chefsutbildning

Vissa aktiviteter glider över kategorigränserna och indelningen ska ses som idealtypisk. Inte heller är indelningen uttömmande. Den påvisar de vanligaste sätten att jobba med brukarinflytande. Exempel på andra aktiviteter var implementering av arbetsmetoder som tar hänsyn till brukarens perspektiv och att bygga upp en intern organisationsstruktur (med anställningar, befattningar och kommunikations- och styrkanaler)

kring brukarinflytande. Sådana initiativ syftar till att institutionalisera interna strukturer som främjar brukarinflytande. Aktiviteterna som genomförs kan sättas i relation till forskning från Storbritannien, där inflytande över anställning av personal och representation i ledningsgrupper har visat sig vara vanliga former för brukarinflytande inom Psykiatrin (Crawford et al. 2003; Diamond et al. 2003); aktiviteter som över huvud taget inte förekommer i min studie.

Två olika inriktningar

Allt eftersom tiden på fältet gick insåg jag att aktiviteterna representerade två åtskilda inriktningar. Inom kategorierna utvecklingsarbete och meningsutbyte träffar brukarna i regel högre tjänstemän och chefer, och diskussionerna rör verksamhetsutveckling och övergripande policyfrågor. Här är brukarinflytandet riktat mot att förändra genom att påverka organisationens styr- och ledningssystem, och brukarna kommer nära den formella makten i organisationerna. Kategorin åsiktsinhämtning har en liknande formulering som de första två. Skillnaden är att brukarna här i regel ges en mer perifer roll. Interaktionen med organisationen är låg och brukarnas möjlighet att aktivt driva sina frågor är begränsad. Det finns en ambition från organisationen att orientera sig mot brukarnas upplevelser, men i termer av inflytande måste åsiktsinhämtning vanligen förstås som ett ”indirekt inflytande”. Kontrollen både över vilka frågor som ställs och om brukarnas input leder till förändring ligger helt hos organisationen (jfr. McKay och Garratt 2013:741). Kategorierna medskapande och utbildning skiljer sig från de övriga genom att inflytandet i dessa fall är riktat mot organisationens dagliga arbete på utförarnivå. Här syftar brukarinflytandet till att skapa förändring i tankesätt och beteende hos de anställda och på så vis påverka hur verksamheten utförs. En skiss över aktiviteterna kan se ut som följer:

Tabell 4. Brukarinflytandeaktiviteter i två inriktningar

Utvecklings- arbete	Menings- utbyte	Åsikts- inhämtning	Medskapande	Utbildning
Inriktning: BI = inflytande över verksamhets- frågor via påverkan på styr- och ledningssystem.		Indirekt inflytande	Inriktning: BI = Inflytande över det dagliga arbetets utförande via påverkan på baspersonal.	

Beroende på aktivitetens inriktning ges (brukarna) skilda svar på frågan ”vad kan jag utöva inflytande över?” I den första inriktningen handlar inflytandet om påverkan på verksamhetsförändring kopplat till beslutsfattande. I den andra riktas uppmärksamheten bort från den formella (besluts)makten inom organisationen, och inflytandet handlar istället om att förändra utförandet av det praktiska arbetet genom interventioner direkt mot denna nivå.

5.3 Vad som diskuteras – tre teman

Under fältstudien försökte jag också kartlägga vilka frågor som diskuterades inom ramen för brukarinflytandet – det vill säga vilka frågor brukarna fick ha inflytande över. Det slog mig hur många aktiviteter som ägnades åt att diskutera och planera brukarinflytande i sig. Över hälften av de tillfällen jag observerade handlade för brukarna om att utöva *inflytande över (framtida) brukarinflytande*. Flera organisationsföreträdare är medvetna om detta som inom båda organisationerna förklaras med att de befinner sig i en implementeringsfas. När formerna för brukarinflytande är på plats ska inflytandet övergå till att handla om andra frågor.

Utöver brukarinflytande urskilde jag två andra teman för diskussionerna. För det första diskussioner kring *sakfrågor i enskilda verksamheters utförande*. Här handlar det ofta om hur personalen ska agera gentemot brukare, något som diskuteras på de personalutbildningar brukare deltar i. Exempelvis tas det upp hur tvångsvård kan utföras på ett humant sätt, att brukare vill få information om sina rättigheter och hur journaler och vårdplaner ska skrivas. Ibland handlar det också om verksamhetsövergripande frågor på lokal nivå, exempelvis utformning av lokalerna, vilka resurser som ska finnas tillgängliga i en verksamhet liksom öppettider, besökstider, måltidstider, utflyktsmål, etc.

Ett sista tema rör *organisationsövergripande policyfrågor* – ett ämne som förekommer mer sparsamt. I dessa fall driver brukarrepresentanterna ett intressepolitiskt och ideologiskt arbete för att förändra mer djupgående. Det handlar exempelvis om att minska eller avskaffa tvångsvård, att förändra organisationernas syn på diagnostisering och medicinering, att påverka vilka behandlingsformer som finns tillgängliga eller vilka behandlingshem som upphandlas och hur de upphandlas. Denna typ av frågor lyfts i regel i de forum som har mer formell karaktär, som Psykiatrins brukarråd. Ett generellt resultat av studien är att ju mer övergripande frågorna är, desto ovanligare är det att de diskuteras. Figuren nedan visualiserar de tre temanas förekomst utifrån en estimerad frekvens.

Figur 1. Brukarinflytande över...

BRUKARINFLYTANDE	LOKALA SAKFRÅGOR	ÖVER- GRIPANDE POLICY- FRÅGOR
-------------------------	-----------------------------	--

5.4 Att förändra eller upprätthålla; aktörernas ståndpunkter

Under fältarbetet blev det tydligt att (alla) brukarrepresentanter och (alla) organisationsföreträdare inte alltid delade åsikter inom respektive grupp. Henrik Nordvall (2007) sätter ord på min upplevelse:

Det finns skäl att problematisera föreställningar om relationen mellan stat och civilt samhälle som en relation mellan en monolitisk enhet som bevakar den bestående ordningen och en frizon där radikala aktörer kan verka för samhällsförändring. (Nordvall 2007:55)

Om det dominerande organisationsperspektivet (den institutionella logiken) inom respektive organisation antas som utgångspunkt kan aktörernas ståndpunkter åskådliggöras genom hur nära denna utgångspunkt de står. Generellt sett ger organisationsföreträdarna uttryck för ståndpunkter som ligger närmare organisationsperspektivet än vad brukarrepresentanterna gör, men positionerna kan variera betydligt mellan individer i respektive grupp. En aktörs närhet till den institutionella logiken är avgörande för dennes potential att förändra organisationernas rådande strukturer och logiker.

Brukarnas interna positioner

De brukarrepresentanter som involveras ligger olika nära organisationernas institutionella logik i sina uppfattningar. Psykiatrins relation till patientföreningarna kan tjäna som exempel (men resonemanget gäller på liknande sätt inom Kommunen och för icke organiserade brukare): Vissa föreningar har en likartad syn som Psykiatrin både gällande hur psykisk ohälsa ska förstås och hur vård ska organiseras och bedrivas. I sådana fall delar föreningarna och Psykiatrin tankemässigt ramverk och kan i en mening sägas vara del av samma övergripande psykiatriska institution. Andra föreningar kan ha en samsyn med Psykiatrin när det gäller den ena men inte den andra dimensionen. Schizofreniförbundet har till exempel en relativt likartad

syn på psykisk ohälsa som Psykiatrin, men är i många fall kritiska till det sätt vården bedrivs på. RSMH har i sin tur ofta ingen samsyn med Psykiatrin gällande varken hur psykisk ohälsa ska förstås eller hur behandling ska bedrivas. Ju mer oförenlig en förenings tankevärld är med organisationens, desto mer handlar dess strävanden om att förändra Psykiatrin (institutionen) i grunden. Även de föreningar som delar Psykiatrins logik framför givetvis vissa kritiska åsikter, men här handlar det snarare om mindre inominstitutionella anpassningar och det är i dessa fall svårt att uppfatta brukarna som några radikala förändringsagenter.

Kring vissa övergripande frågor finns en relativ samsyn inom brukargruppen. Stora delar av föreningsrörelsen är i något avseende kritiska till den ökade medicineringen inom Psykiatrin och vill begränsa medicineringen och ersätta den med andra behandlingsformer (företrädelsevis terapi) (jfr. Pilgrim 2005). En annan åsikt som i stort sett alla föreningar ställer sig bakom är att det är alltför svårt, och tar alltför lång tid, för patienter att få tillgång till vård. Kring frågan om diagnostisering är åsikterna däremot mer diversifierade. Vissa föreningar är skeptiska och menar att psykisk ohälsa måste förstås i förhållande till sociala och samhälleliga förhållanden. Flera andra föreningar organiserar sig däremot med utgångspunkt just i en specifik diagnos, och förespråkar utökad diagnostisering. Under en paus i ett möte hör jag en föreningsrepresentant berätta för två icke föreningsaktiva brukarrepresentanter:

Lillian (föreningsrepresentant) säger att tidig upptäckt av psykisk ohälsa är viktigt och att hon har väldigt svårt för folk som tycker att diagnoser är stämpling (härmar löjlig röst) och att medicinering bara är droger för att hålla folk på plats. De som säger så har aldrig haft ADHD, när medicinen är det enda som får dig att fungera. Det är sådant jag lyfter fram i min föreläsning, säger hon. Ju fler som upptäcks tidigt, desto bättre.

(Fältanteckning, utbildning av brukarrepresentanter)

Här framför Lillian ett medicinskt perspektiv som grundar sig i en biologisk syn på psykisk ohälsa. Perspektivet upprätthåller snarare än utmanar den institutionella logik som dominerar inom Psykiatri. Olika i brukarnas ståndpunkter beror dock bara delvis på deras föreningstillhörighet. En brukare som företräder samma förening som Lillian säger till exempel såhär om diagnostisering:

Desirée (föreningsrepresentant) säger att även fast hon haft sin sjukdom sedan hon var liten, så är hon glad att det inte upptäcktes förrän i slutet av tonåren. Detta gjorde att hon fick möjlighet att bilda sig en egen uppfattning om sig själv, lära känna vem hon var, som hon inte kunnat göra med samma frihet om hon blivit diagnostiserad tidigt.

(Fältanteckning, utbildning av brukarrepresentanter)

Att brukarna intar olika positioner och perspektiv gör att de svårligen kan nå konsensus sinsemellan i alla frågor och det skapas ibland en tydlig kamp om tolkningsföreträde internt inom brukargruppen. Det är därför inte heller möjligt att alltid och i alla frågor förstå alla brukare som en förändrande kraft.

Anställdas kritik gentemot organisationen

På samma sätt som vissa brukare ibland kan stå nära en tänkt organisatorisk institutionell logik kan anställda positionera sig långt ifrån densamma. Så här gick tongångarna vid ett möte inom Kommunen där socialarbetare diskuterade brukarinflytande:

- Förtroendet mellan brukare och socialarbetare är det viktigaste, säger Shanna (socialarbetare). Men som tjänsteman har man ofta bakbundna händer. Om det bor en familj med sex barn i en tvåa; de vet vad de vill, vi vet vad de behöver, det är uppenbart för alla vad de behöver. Kommer vi då och pratar om inflytande utan att ha andra lägenheter att erbjuda, då finns det inga möjligheter till inflytande.
- Det finns inga kanaler för att kommunicera med cheferna och de som styr, faller Karin (socialarbetare) in. Om vi lyfter frågorna uppåt är det bara tyst, man får inga svar uppifrån, ingen vill diskutera problemen.

- Det blir dubbla budskap, säger Jens (socialarbetare). Vi säger till familjen att så som ni har det ska det inte vara, men när vi gjort bedömningen har vi inga resurser att åtgärda problemet.
- Nej, fortsätter Shanna in, vi sticker en enkät i handen på dem istället; vad vill du?! Vad ska det tjäna till? Det är klart att de svarar ”kommunen kan dra åt helvete!”
- Du ska få ha inflytande men det finns inga möjligheter att få något, fortsätter Jens. Som socialarbetare vet vi inte vad vi ska göra. Hur ska vi agera, vad ska vi säga?

(Fältanteckning, open space-möte)

Socialarbetarna är märkbart upprörda över att inte kunna erbjuda brukarna den hjälp de anser dem ha rätt till, och de för fram kritik mot både organisationsledningen och det politiska ansvarstagandet. De ifrågasätter dessutom själva brukarinflytandet som koncept: Hur kan det pratas om inflytande när det inte ens finns möjlighet att möta brukares basala behov? Genom att ta utgångspunkt i sin (professionella) förståelse av adekvat socialt arbete går de anställda i polemik med den egna organisationen. Därigenom blir de i det här fallet en förändrande snarare än upprätthållande kraft i förhållande till den nuvarande organisatoriska ordningen.

Dikotomierna brukarförening-välfärdsorganisation och brukarrepresentanter-organisationsföreträdare är förvisso centrala för fenomenet brukarinflytande, men det skulle vara en förenkling att i alla lägen se organisationsföreträdare som en upprätthållande/bevarande kraft och brukarrepresentanter som en förändrande kraft i förhållande till organisationerna.

5.5 Psykiatrins starka strukturer och Kommunens fria tyglar

Sättet att formulera och arbeta med brukarinflytande följer i stort sett samma linjer inom Kommunen och Psykiatrin och de aktiviteter man ägnar sig åt är mycket likartade. Men det finns en grundläggande skillnad i hur frågan angrips på arenorna. Denna skillnad har att göra med den interna organiseringen av arbetet.

Psykiatrin

Inom Psykiatrin finns en stark intern struktur för arbetet med brukarinflytande. Brukarråd finns på politisk nivå, på förvaltningsledningsnivå och på verksamhetsområdesnivå. Det finns en central inflytandekoordinator anställd för att driva brukarinflytandearbetet och inom varje verksamhetsområde finns en inflytandesamordnare vars uppgift är att administrera inflytandefrågorna lokalt. Det finns dessutom ofta ansvariga för brukarinflytande även på enhetsnivå. I stort har man implementerat den organisationsstruktur för brukarinflytande som kallas BISAM (se Lindqvist 2007). Frågan om brukarinflytande drivs också aktivt från förvaltningsledningen: Frågan finns med i organisationens styrdokument och varje verksamhetsområde förväntas årligen upprätta en inflytandeplan och genomföra de aktiviteter som formuleras däri. Arbetet följs upp genom att förvaltningschefen och den centrala inflytandekoordinatören en gång om året träffar lokala verksamhetschefer och inflytandesamordnare och diskuterar uppfyllande av inflytandeplanerna.

Kommunen

Inom Kommunen angrips brukarinflytandet på ett annat sätt. Också här har politiker och tjänstemannaledning uppmärksammat behovet av att jobba mer med frågorna. Men istället för att likt Psykiatrin anställa en person på stadskontoret för att strukturera detta arbete väljer Kommunen att initiera ett tidsbegränsat projekt. Projektets uttalade

målsättning är att skapa permanenta strukturer för brukarinflytande inom organisationen. När projektet lider mot sitt slut höjer brukarna dock fler och fler oroade frågor kring vad som ska hända med inflytandearbetet efter projektets slut. Istället för att lägga fram förslag om hur Kommunen ska upprätta en varaktig infrastruktur för brukarinflytande har projektet inriktats starkt mot att utforma metoder för att jobba med brukarinflytande. Liksom för många brukare, är det även för mig diffust hur dessa metoder ska bli en del av ett varaktigt kvalitetsarbete. Tanken tycks vara att projektet ska skapa tillräckligt mycket information, kunskap och intresse för att brukarinflytandearbete efter projektet ska fortgå utifrån enskilda chefers och anställdas initiativ. Projektet avslutas med två konferenser som syftar till att motivera anställda att jobba med brukarinflytande efter projektets slut. Från projektet finns också en slutrapport, diverse dokumentation samt en metodhandbok. Dessa texter är – tillsammans med den kompetens som upparbetats och en hemsida med kontaktuppgifter till brukarföreningarna – det konkreta som projektet lämnar efter sig. Genom hela fältarbetet är det också påtagligt hur frikopplat projektet är från den politiska och organisatoriska ledningen. Till skillnad från inom Psykiatrin är ledande aktörer i Kommunen närmast helt frånvarande under observationstillfällena.

Ett drygt år efter projektets slut kontaktar jag en utvecklingssekreterare i Kommunen för att få en bild av vad som hänt med brukarinflytandearbetet. Hennes upplevelse är att ambitionerna att jobba med brukarinflytande är lika starka, eller till och med har ökat sedan projektet. Det pratas alltjämt mycket om brukarinflytande och uppmaningar att jobba med brukarinflytande förekommer fortfarande i styrdokument från både politisk och organisatorisk nivå. Utvecklingssekreteraren menar också att det har blivit vanligare att man tillfrågar brukare om deltagande i utvecklingsprojekt. Man fortsätter även att genomföra brukarstudier och andra inflytandeaktiviteter runt om i organisationen. Däremot saknar utvecklingssekreteraren fortfarande en samlad organisering och styrning kring frågan. Inte heller har det

instiftats några brukarråd, fast det länge funnits sådana ambitioner. Brukarinflytande bedrivs fortlöpande i Kommunen, men där brukarinflytandet förankras och institutionaliseras inom Psykiatrin tycks det snarare uppträda som ett centralt men samtidigt fritt flytande organisationskoncept inom Kommunen.

6. Att knyta brukare till sig

En första aspekt av brukarinflytande som blivit påtaglig i mitt material är att det på olika sätt skapas en närhet mellan välfärdsorganisationerna och de brukarföreningar, representanter och brukare som deltar i aktiviteterna. Det är denna "tillknytning" som ska undersökas i detta kapitel. Att brukare involveras i organisationernas arbete är en grundförutsättning för brukarinflytande (jämför med danskans ord "brugerinddragelse", som tar fasta på den involverande aspekten). Likaså är en grundtes inom koopteringsteori att utmanande grupper "inordnas", "införlivas" eller "inkorporeras" i den dominerande ordningen (Selznick 1949; Meeuwisse och Sunesson 1998; Nordvall 2007). Jag ser tillknytningen som den konkreta process som involverar och införlivar brukarnas representanter och föreningar i välfärdsorganisationerna. Tillknytningen kan därför förstås som fundamentet i den koopperade relationen och själva förutsättningen för organisationernas möjlighet att kontrollera händelserna inom brukarinflytandet.

Grunden i tillknytningen är *fysiskt-social*, i den meningen att en ökad kontakt mellan aktörerna tar plats, och *formell*, på det sätt att det upprättas uttalade och outtalade överenskommelser eller avtal mellan brukare och organisation om att bedriva brukarinflytande. I samband med att välfärdsorganisationerna upprättar olika brukarinflytandeaktiviteter bjuder de in brukargruppen att delta. Genom att tacka ja till denna inbjudan tar brukargruppen steget in i organisationen och (den koopperade) relationen; här sker den första fysiskt-sociala och formella tillknytningen ¹⁵ Det som sker i detta stadie kan ses som en

¹⁵ Många enskilda brukare har givetvis redan en relation till organisationen genom sina individuella ärenden. Den "relation" som inleds här är relationen mellan organisationerna som part och brukarrepresentanterna som part i ett brukarinflytande. Detta i motsats till brukares autonoma engagemang för

överenskommelse där brukarna går med på att utöva brukarinflytande under organisationens ledning i utbyte mot att organisationen bereder brukarna tillträde att agera inom organisationen och påverka den inifrån (jfr. Sunesson 1989). Samtidigt påpekar Amitai Etzioni (1975) att en parts involvering i en organisation är det som möjliggör för organisationen att utöva makt över denne. Tillknytning ger därmed organisationerna möjlighet att i sin tur utöva inflytande över brukarna, och genom kapitlet argumenterar jag därför för att tillknytningen även har *idémässiga* och *emotionella* dimensioner. Med idémässig tillknytning menar jag, i likhet med El Enany, Currie och Lockets (2013) slutsatser, att den ökade interaktionen med organisationen kan få som konsekvens att brukarna delvis tar över organisationens tänkande, logik och retorik. Emotionell tillknytning innebär i sin tur att det hos brukarrepresentanterna skapas en välvilja och förståelse för – liksom ibland också en känsla av tillhörighet till – organisationen.

Kapitlet inleds med ett exempel på hur fysisk-social och formell tillknytning skapas. Därefter ägnas resten av kapitlet till att visa hur idémässig och emotionell tillknytning sker genom (1) ”vi-skapande” aktiviteter, (2) utbildning av brukarrepresentanter och (3) arvoderingens tillknyttande dimensioner. Avslutningsvis diskuterar jag hur djupgående involvering även tycks skapa djupgående tillknytning.

6.1 Tillknytning genom att ta över initiativ(et)

Jag ska inleda kapitlet med ett exempel på när en stark fysiskt-social och formell tillknytning sker genom att organisationerna tar över initiativet för inflytandearbetet. Till skillnad från många av de senare exemplen i kapitlet synliggörs i det här fallet hur en tveksamhet mot tillknytning

inflytande, där de inte ingår någon formell relation med den part de vill påverka.

uttrycks från brukarnas sida. Brukarna är alltså ibland högst medvetna om de tillknyttande processerna, och i det här exemplet synliggörs tillknytningen och dess potentiella konsekvenser just genom de invändningar brukarna gör.

Utbildningar – nu i Psykiatrins regi

I det här exemplet besöker jag ett brukarråd inom Psykiatrin där ”attitydambassadörerna” diskuteras. Attitydambassadörerna är en utbildningsaktivitet som bygger på att personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa pratar om sin upplevelse och slår hål på myter genom att visa upp en annan bild än den stereotypa. Tidigare har projektet drivits av landstinget, men nu vill inflytandekoordinatören inom Psykiatrin att brukarföreningarna ska gå in som samarbetspartner i administrationen av projektet. Flera föreningsrepresentanter på mötet är dock skeptiska:

Viktor (brukarrepresentant): ehh, bygger man ut den offentliga strukturen, med resurser och hela detta så, minskar möjligheterna för föreningslivet, utrymmet för föreningslivet. /.../ Attityderna har vi jobbat med så länge den här föreningen [funnits], och så länge RSMH varit till har vi jobbat med attityderna i samhället, och plötsligt så var inte det bra, utan man skulle tillskapa särskilda projekt i offentlig regi.

Kasper (inflytandekoordinator): Just därför att det är så viktigt, så vill dom satsa på det.

Viktor: och då drar sig folk tillbaka va [från föreningarna], för det finns ju nån som sköter det.

Kasper: Målet är att det här ska ju, det här ska inte ersätta det [föreningarnas arbete] på något sätt. Det här är ett specifikt uppdrag, i samarbete med det nationella arbetet. Jag vill bara poängtera det, så att ingen tror att det här är någonting istället för.

(Transkription, brukarråd)

Det offentliga har alltså börjat bedriva ett projekt som liknar initiativ som brukarrörelsen driver eller tidigare har drivit. Kasper menar att det

inte är tal om någon konkurrerande verksamhet men flera föreningsrepresentanter uppfattar detta som att välfärdsorganisationerna tar över verksamhet från brukarrörelsen. Diskussionen fortsätter:

Magnus (brukarrepresentant): Vad jag är lite rädd för bara är att, det mer allmänt, att vi som föreningar måste ju tänka på vad vi ska använda våra ytterst begränsade, jag tänker inte på ekonomiska resurser, för det är en sak, men personella resurser

Flera: *jakande läten*.

Magnus: Alltså, för det är egentligen det större problemet, de få personerna kan ju inte sitta i oändligt med samarbeten och kommittéer och alla sorters projekt och grejer, och till slut så tappar vi ju våra egna.

Någon: precis.

Magnus: Så att frågan är ju verkligen om vi har tid och resurser, jag tycker inte att vi har det egentligen. /.../ Jag tycker inte att vi ska jobba med det, men det.

Kasper (inflytandekoordinator): Ja det här kan ju ta energi från en mer utifrån, mer kritiskt [arbete]... Det kan det ju ta.

Magnus: Ja, från våra egna projekt, egna mål, egna...

Örjan (brukarrepresentant): Från vissa saker som vi själva vill genomföra..

(Transkription, brukarråd)

Många av de brukare som engageras som attitydambassadörer i landstingets regi är de facto föreningsmedlemmar, vilket skapar en situation där dessa måste dela sin tid mellan att medverka i det offentligt drivna projektet och engagera sig i fristående föreningsarbete. En konsekvens av detta kan bli att välfärdsorganisationerna "suger åt sig" brukare och brukares uppmärksamhet från föreningslivet, och vissa föreningar är oroliga för att detta ska komma att påverka deras arbete. Om brukarföreningarna dessutom tillmötesgår Kaspers förslag och går in som part i administrationen av projektet skapar detta en tillknytning också genom att föreningarna ingår ett formellt samarbete med

organisationen. Så blir också fallet. Trots att flera föreningsrepresentanter är skeptiska finns det andra i rådet som är positivt inställda (vissa är också själva attitydambassadörer) och parterna kommer överens om att projektet i framtiden ska bedrivas i samarbete mellan Psykiatrin och brukarföreningarna.

Exemplet visar hur tillknytning skapas på åtminstone tre sätt. För det första genom att välfärdsstaten via lokala välfärdsorganisationer till viss del tar över driften av en fråga som tidigare administrerats av brukarrörelsen; man knyter så att säga själva aktiviteten till sig.¹⁶ När det offentliga väl tagit över aktiviteten sker sedan, för det andra, en individuell tillknytning genom enskilda brukare och brukarföreningsmedlemmar engageras i de projekt som välfärdsorganisationerna bedriver. För det tredje och sista knyts även brukarföreningarna till välfärdsorganisationen genom att dras in som samarbetspart i driften av projektet.

Att utbilda tillsammans

Brukarföreningarna väljer att gå in i ett samarbete kring driften av attitydambassadörerna, samtidigt tycks vissa av de farhågor föreningsrepresentanterna lyfter rörande samarbetet ha fog för sig. Diskussionen i brukarrådet avslutades på följande sätt:

¹⁶ Attitydambassadörerna är ett nationellt projekt inom satsningen (H)järnkoll som initierades på uppdrag av regeringen 2009. Också på nationell nivå blev paraplyorganisationen för patientföreningarna, NSPH, indragna som aktiv part och mellan 2009 och 2014 bedrivs projektet av Handisam/Myndigheten för delaktighet i samarbete med NSPH. Också på denna nivå fanns alltså en liknande tendens till tillknytning. År 2015 blev brukarrörelsen ensam huvudman för det nationella arbetet med attitydambassadörerna, och det återstår att se om detta förändrar satsningens innehåll. Det ska understrykas att jag inte gör någon värdering om det skulle vara bättre eller sämre att attitydfrågan drivs av den ena eller andra parten, jag beskriver bara förskjutningar i vem som driver frågan.

Viktor (brukarrepresentant): När vi är ute och pratar så ger vi ju vår bild av verkligheten. Och hur ska vår bild komma med i ett samverkansprojekt, det är en intressant fråga.

(alla i rummet tystnar)

Kasper (projektledaren): Mm.

Philip (brukarrepresentant): Det är/

Kasper: Alltså.

Viktor: Det är ju frågan.

Kasper: Alltså ni, jag ska bara tydliggöra. Attitydprojektets syfte är ju inte att ge föreningarnas bild av problemet inom samhället eller svensk psykiatri,

Viktor: Nej precis

Kasper: utan det är personer med egen erfarenhet, eller av att vara närstående till personer med till exempel schizofreni, ge ökad kunskap, berätta om sina liv, skapa kontakt, samtala med människor. Och sen i det kan det förstås komma fram allt möjligt, men det är inte ett språkrör för föreningarna, det får ju föreningarna söka för sina egna, det är ju bara, så det är väldigt tydligt.

Viktor: Ja. Och det är inte ett språkrör för psykiatrin?

Kasper: Nej. Utan det är... Det är ju enskilda personer.

(Transkription, brukarråd)

En uttalad utgångspunkt är att attitydprojektet *inte* ska handla om brukarföreningarnas bild. Trots det vill Psykiatrin att föreningarna ska medverka i projektet. I en syrlig kommentar undrar Viktor om det kanske istället är Psykiatrins bild som ska förmedlas. Detta tillbakavisas – det är *enskilda individers erfarenheter* som ska framhävas. Om denna tillknytning av brukare och brukarföreningar till inflytandearbete i offentlig regi ersätter andra initiativ som brukarrörelsen ägnat sig åt sker en förskjutning i föreningarnas arbete, där fokus flyttas från att driva föreningens intressepolitiska agenda till att jobba med attitydarbete utifrån medlemmars individuella erfarenheter. En sådan tänkbar konsekvens av tillknytningen kan speglas i Meeuwisse och Sunessons

formulering kring kooptering: "... kooptering förutsätter ofta att [brukar]organisationerna anpassar sig efter krav och förväntningar [från välfärdsstaten]. En brukarorganisation behandlas t.ex. som en grupp av experter på sin egen situation, snarare än som en motvikt eller motmakt" (Meeuwisse och Sunesson 1998:177).

6.2 Vi-skapande

I formella forum där brukarrepresentanter träffar organisationsföreträdare för att jobba med verksamhets- och utvecklingsfrågor sker en stor del av tillknytningen genom att det skapas gemenskap och en(ig)het mellan aktörerna. Denna "vi-skapande" tillknytning har tydliga emotionella och ideologiska dimensioner, vilket innebär att den skapar en känsla av samhörighet med organisationen och främjar samsyn kring vad brukarinflytande ska vara och vad som ska uppnås. Tillknytning genom "vi-skapande" kan ske på åtminstone tre sätt: (1) genom att betona konsensus, (2) genom trevlighetspraktiker och ritualer och (3) genom att förhålla sig till gemensamma motståndare.

Konsensusbetonat samarbete

Flera teoretiker menar att ett mått av konflikt är oundvikligt i fråga om brukarinflytande och en nödvändig komponent i en förändringsprocess (Barnes 1999; Carr 2007; Baur och Schmitz 2011). Lester Salamon (1994:120) har dock påvisat en global trend i relationen mellan frivilligsektorn och det offentliga där det finns en ökad betoning på samarbete istället för konflikt; en utveckling som enligt Lundberg (2012) kan skönjas även i Sverige. Också i mitt material är det slående i hur stor utsträckning brukarinflytande formuleras i termer av samarbete och samförstånd. Denna "konsensusretorik" är över huvud taget den starkaste retoriska konstruktion som görs kring brukarinflytande på mitt fält. Aktörerna pratar förvisso ofta om att brukarna har en annan

syn än organisationerna. De pratar om att brukarna utifrån sina individuella livserfarenheter innehar ett annat "perspektiv" och en annan "kunskap" än organisationens anställda. Men även om brukarna sägs vara bärare av ett alternativt perspektiv så förstås inte detta som ett *motstående* perspektiv, utan som ett *kompletterande* perspektiv. Samarbetet lyfts fram som det centrala, och vikten av att hålla en positiv ton och ha förståelse för varandra betonas genomgående. Affischen till en brukarundersökning inom Kommunen fångar mycket av essensen i organisationsretoriken:

Under januari månad utför Kommunen en undersökning om hur DU upplever den vård och kontakt du har med socialtjänsten. Genom 5 ENKLA STEG kan du hjälpa oss FÖRBÄTTRA den vård och kontakt vi kan erbjuda DIG.

(Affisch brukarundersökning, versaler i originalet)

Om organisationsretoriken kring brukarinflytande skulle sammanfattas i en mening kan den vara just: "hjälpa för att förbättra, snarare än att påverka för att förändra." Retoriken rör sig kring "milda" former av inflytande och undviker allt för omvälvande uttryck.

Konsensusretorikens vi-skapande

Jag menar att en central aspekt av konsensusretoriken är dess vi-skapande tendenser. Tillknytningen sker här genom att organisationens företrädare (och sedermera också brukarrepresentanterna) gång på gång upprepar att "vi" har ett gemensamt projekt att genomföra: brukare och verksamhet tillsammans. Vid ett "stormöte" där jag deltog skulle föreningsrepresentanter diskutera med ledare inom Psykiatrin:

Thomas (ansvarig chef) säger att han är glad att hälsa välkomna till det här mötet mellan brukarrådets representanter och områdescheferna. Han säger att förmiddagen ska ägnas åt att diskutera frågor och tankar kring verksamheten och att han tänker att det finns många "gemensamma intressen" som vi kan samlas kring. Han ser på träffen som en möjlighet att samla gemensamma krafter för att driva verksamhetsutvecklingen

framåt genom en "konstruktiv dialog". Han fortsätter och säger att föreningarna är bra både som "flås i nacken" och praktiskt stöd för Psykiatrin, båda dessa delar är viktiga. Så han ser fram emot förmiddagen, säger han, och han har en förhoppning om att det ska komma ut någonting konkret av mötet, någonting som vi kan jobba med tillsammans för att göra skillnad, så att vi kan bli bättre. Thomas säger "vi" vid ett flertal tillfällen i välkomsttalet. Han betonar ordet och ser sig om i rummet och nickar mot representanter för både Psykiatrin och patientföreningarna, slår ut lite med händerna, för att visa att "vi" betyder psykiatri och patientföreningar tillsammans. En föreningsrepresentant som sitter bredvid mig nickar och hummar gillande.

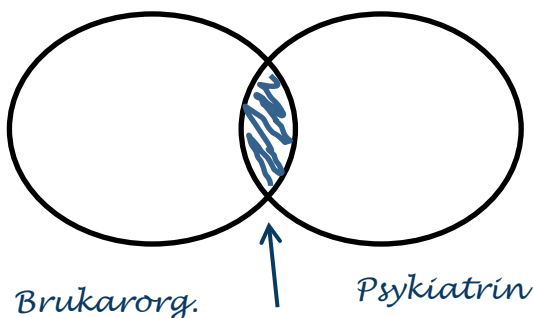
(Fältanteckning, stormöte)

Thomas uppmärksammar att brukarna kan inta en alternativ position som "flås i nacken" och erkänner denna position som legitim. Samtidigt fokuserar anförandet på de aspekter som knyter parterna samman. Brukarinflytandearbetet formuleras som ett gemensamt "vi" som kämpar tillsammans för att uppnå gemensamma, icke omtvistade mål. Senare under samma möte ska deltagarna diskutera framtida satsningar i mindre grupper. Innan diskussionen ritar mötesledaren en bild på tavlan med två cirklar som möts, och markerar fältet där de överlappar (se figur 2). Den ena cirkeln representerar Psykiatrin och den andra representerar brukarföreningarna:

Mötesledaren säger att han ser på den här diskussionen som två parter som möts, att man kommer från olika håll med olika agendor. Men att det finns ett utrymme där agendor och intressen överlappar varandra (han pekar på det markerade fältet där cirkelarna går ihop), och det är i det utrymmet som diskussionerna ska ligga. Försök att hålla er där, säger han, i det utrymme där man kan göra någonting tillsammans som båda parter är intresserade av. Jag menar inte att ni ska vara tysta, tillägger han (han pekar på föreningarnas cirkel i bilden), uttryck vad ni tycker. Men försök att hålla fokus på denna del där vi faktiskt kan göra någonting (han pekar åter på det markerade fältet).

(Fältanteckning, stormöte)

Figur 2. Rekonstruktion av figuren ritad på tavlan



Återigen uppmärksammas det faktum att de olika parterna kan ha skilda agendor men de närvarande uppmanas att fokusera på de frågor där det finns samsyn. Snarare än att formulera brukarinflytandet som en konfliktsituation och förhandling mellan olika aktörer och intressen skapas ett gemensamt och inkluderande "vi", där brukarna och organisationen blir till ett genom det samarbete som manifesteras i de aktiviteter som genomförs.

Den figur som mötesledaren ritade upp kan analyseras närmare. Bilden åskådliggör det faktum att parterna till stora delar faktiskt har skilda agendor, och att det samarbete som hela tiden betonas är beroende av att aktörerna identifierar och håller sig till ett relativt litet område där det är möjligt för dem att skapa ett vi. David Pilgrim (2005:25) menar att brukarrörelsens involvering i välfärdsorganisationers brukarinflytande begränsar diskussionerna till sådana frågor som är gångbara inom organisationerna. I detta ljus visualiserar bilden vad denna typ av vi-skapande tillknytning kan leda till, nämligen att den största delen av brukarnas agenda hamnar utanför ramen för det som behandlas inom brukarinflytandearbetet. I termer av kooptering kan den starka inriktning mot konsensusperspektivet ses som en "subtil konfliktreducering" (Nordvall 2007:54) som verkar genom att diskussionen begränsas till frågor där parterna i huvudsak är överens.

Konsensusmakt?

Även om det på fältet sällan talas explicit i termer av makt så kan konsensusretoriken ses som en orientering mot ett perspektiv där brukarnas inflytande förstås i termer av ”medmakt” (se Parker 1984; Sköldberg 2014), vilket handlar om att aktörer i samförstånd verkar för att skapa förändringar som ligger i allas intresse. Två förutsättningar som betonas i teoretiseringen kring medmakt är att ingen av parterna dominerar situationen och att konflikter tillåts och explicitgörs (Parker 1984:740f; Sköldberg 2014:49f). Jag menar att dessa förutsättningar sällan föreligger i brukarinflytandesammanhang. Det asymmetriska maktförhållande som kännetecknar fältet och de grundläggande intresseskillnader som råder försvinner inte bara för att brukarinflytande formuleras i termer av konsensus. Däremot kan de döljas. Chantal Mouffe (2002) framhåller att en dominerande parts konsensussträvande undertrycker konfliktens konstruktiva dimensioner och upprätthåller rådande ordning och (makt)strukturer. På liknande sätt framhåller Manuel Castells (2009:3) att upprätthållandet av konsensus stabiliserar dominansförhållanden och skapar medgörlighet hos icke dominerande aktörer. I min studie tenderar brukarinflytande i termer av konsensus att bedrivas på de premisser som välfärdsorganisationerna ställer upp. Medmakten – om det handlar om en sådan – är således tydligt villkorad av den ena parten. Vidare så talar också de påtagligt konflikt-reducerande tendenser som konsensusretoriken på fältet har, emot att det som sker skulle kunna förstås i termer av medmakt.

Trevlighetspraktiker och ritualer

Vi-skapande sker också genom olika aktiviteter av social karaktär (i meningen lättsam och icke formell). Sådana ”trevlighetspraktiker” kan vara av tämligen vardagligt slag och höra till konventionen för ett gott värdskap. Genom att organisationerna bjuder på fika, lunch eller middag vid olika möten skapas exempelvis en välvilja mellan parterna. Det är ofta god stämning under de pauser då man äter eller fikar

tillsammans, och här skapas sammanhang där brukare och anställda får möjlighet att lära känna varandra och skapa relationer. Denna typ av vi-skapande kan också göras genom symboliska trevlighetspraktiker som exempelvis att avsluta ett projekt med en fest. Här pratar den centrala inflytandekoordinatören inom Psykiatrien med de lokala inflytandesamordnarna (samtliga anställda inom Psykiatrien) om ett sådant tillfälle:

– Den 29:e januari kommer vi ha en avslutningsfest för dem som deltagit i attitydprojektet, säger Kasper (inflytandekoordinator).

Han berättar att festen ska hållas på en konferensanläggning. På dagen ska man ha uppföljning och diskussioner inför framtiden, och på kvällen en fest med mat och underhållning.

– Alla är välkomna på kvällen, säger Kasper, personer som jobbar med inflytande frågor eller sådana som kan vara intresserade av att engagera sig i framtiden. Så bjud in bara! Folk som ni tror är intresserade!

(Fältanteckning, nätverksmöte med inflytandesamordnare)

Att ställa till med fest kan alltså både vara ett sätt att upprätthålla relationen till redan tillknutna brukare, liksom att rekrytera nya brukare till framtida inflytandearbete.

De vi-skapande trevlighetspraktikerna kan ibland ta sig uttryck som organisatoriska "ritualer". Ritualer kan fylla funktionen att initiera nya medlemmar i en grupp, liksom att sammansvetsa en redan befintlig grupp och reproducera organisationens kollektiva medvetande (Smith och Stewart 2011; se även Bolman och Deal 2005:319, 357). Det är till exempel vanligt att olika brukarinflytandeaktiviteter innehåller moment där de närvarande genomför någon form av övning tillsammans. Vid mer formella möten som brukarråd eller styrgruppsmöten förekommer inte sådana övningar, men de är vanliga under lite mindre strikta tillfällen som konferenser, öppna möten och utbildningar. Ibland är dessa inslag en integrerad del av en mötesstruktur och antas främja den kreativa processen, och de har ofta lekfulla inslag och syftar till att skapa god stämning, lära känna varandra eller värma upp deltagarna inför diskussionerna. Exempel kan hämtas från ett tillfälle då brukare och

anställda ska vidareutveckla ett utbildningsprojekt inom Psykiatrin. Innan själva utvecklingsarbetet inleddes genomförde vi en övning/lek:

Vi får ställa oss i en ring längst bak i rummet där det är gott om plats. Sara (anställd) har med sig en röd ballong med texten ”våga tala om psykisk ohälsa”. Leken går ut på att hålla ballongen i luften och man får bara slå den med händerna. Dessutom ska alla i ringen hålla varandra i händerna under övningen. Jag undrar för mig själv om alla är bekväma med att hålla i hand, men alla fattar varandras händer och Fia kastar in ballongen. Det är inte speciellt svårt att hålla den i luften och det skrattas och skriks när det blir tvunget att dra lite extra för att nå ballongen och slå ett extra svårt slag.

(Fältanteckning, utveckling av utbildningen ökad dialog)

Här fattar organisationsföreträdarna och brukarrepresentanterna varandras händer och bildar en gemensam ring; symbolen för enighet. Leken fortsätter:

Efter ett tag fångar Sara ballongen och säger att vi ska göra samma sak igen, men nu ska vi låtsas att ballongen är en patient och vi i ringen är Psykiatrin. Dessutom måste vi vara helt tysta. Folk kväver skratt eller tillrop under lekens gång. Sara och Kasper (anställd) är de som bryter regeln mest. Kasper med tillrop och Sara genom att säga ”bra” till någon, innan hon påminner sig; oj då, just det. Efteråt frågar Sara om det var någon skillnad nu.

– Vi kanske slog lite lösare nu, ler någon.

– Hur kan man tänka kring det här, frågar Sara.

– Jag kan känna ibland att: låt mig komma ner någon gång, säger Emma (brukarrepresentant). Som patient kan man känna att man vill bli frisläppt.

Generellt diskuteras sedan uppehållandet av ballongen som någonting positivt i metaforen, att vi inte lät ”patienten” falla till golvet. Sara säger att det var så hon tänkte med övningen, att vi tillsammans håller patienterna uppe. En brukare reflekterar att patienter blir bollade runt

mycket mellan olika ställen men ibland finns personal som gör det lilla extra (ett extra svårt eller otillåtet slag i leken), fast det ofta bara är rutin.

– Jag tänker att det visar att vi är bra på att samarbeta inom Psykiatrin, säger Kasper (anställd).

(fältanteckning, utveckling av utbildningen ökad dialog)

Övningen ska syfta till att skapa god stämning och reflektion kring Psykiatrin. Samtidigt blir ritualen ett sätt för organisationen att förmedla någonting. I lekens metafor representerade alla i ringen Psykiatrin. Brukarrepresentanterna blir nu inte längre primärt patienter utan upptas som en del av välfärdsorganisationen, i ett gemensamt vi med de anställda i ringen. Genom den fysiska handling som de närvarande genomför tillsammans införlivas brukarna också i ett sätt att tänka kring brukarinflytande; att tänka samarbete, gemenskap och vänskap.

Rundor som mötesritual

Andra vi-skapande praktiker som har rituell karaktär är de ceremoniella inslag som var en del av kommunprojektets mötesstruktur. Exempelvis markeras start och slut på olika delmoment under ett möte genom att det plingas i klockor med en vacker ton, stolarna placeras ofta på samma sätt i en ring kring en skål med polerade stenar. Stenarna används sedan i olika övningar eller skickas runt för att fördela ordet. Sådana återkommande inslag i ett möte skapar enligt Bolman och Deal (2005:357) samhörighet genom sin upprepning; det blir ”vårat” sätt att jobba.

De ”rundor” som ofta avslutar och ibland inleder olika möten och träffar kan ses som en egen typ av tillknytningsritual. Deltagarna sitter i normalfallet i en ring och ordet går runt så att alla får möjlighet att säga något. Det första av två exempel på rundor är hämtat från ett möte med den projektgrupp inom Kommunen som jobbar med att implementera brukarinflytande. Förutom projektledaren är de närvarande alla brukare och brukarrepresentanter:

Mötet inleds med att Petra säger att de ska göra som de gjort en annan gång: på golvet i mitten av cirkeln där vi sitter står en skål med mjukt polerade stenar. Projektledaren säger att alla som vill får gå fram och ta upp en sten och säga någonting, som man känner eller tänker på, vad man vill. Petra börjar själv, tar upp en rund sten som hon kommenterar att den symboliserar samarbete. Hon pratar om samarbete och vikten av detta, att hon är glad att det fungerat så bra hittills; i projektgruppen och också med referensgruppen. Hon vill tacka så mycket för det, och hoppas att ett lika bra samarbete kan fortsätta in i framtiden.

Viktor är näst på tur. Han går fram och tar upp en sten; säger att han vill haka på det här med samarbete, det är jätteviktigt, ”tillsammans är vi starka”.

Därefter tar Mirjam en sten och hon säger att hon hoppas att fler kommuner ska ta sådana här initiativ i framtiden. Okej, det är kort tid i projektet säger hon, men jag hoppas ändå att det ska ge ringar på vattnet. Jag är stolt över att bo i Kommunen!

Jonathan tar en sten och säger att om man tänker på hur långt de har kommit på åtta månader, när man stod där och undrade vad det skulle bli av det här, då är det fantastiskt. Han ger också Projektledaren beröm, säger att hon är jättebra.

Ann-Kristin säger att hon tänker mycket på vad som ska hända efter projektet är slut. Hon vill att de ska få vara med om någon utvärdering eller uppföljning, så att man får se vad som händer med allt arbete de lägger ner. Kanske kan det bli ett EU projekt av det.

Pelle pratar om att projektet gett honom en personlig utveckling, han har vuxit och blivit starkare, och genom samarbetet med Kommunen hoppas han det ska leda till en lika positiv samhällsutveckling. Han är glad och stolt över att vara med. Och Projektledaren är jättebra, som en osynlig hand lite, som styr i grupperna fast hon inte är där.

Cilla säger att hon har tjatat om vikten av samarbete och dialog så att öronen väl trillade av på de andra, men det är viktigt, utan det så kommer vi ingen vart!

Tre ytterligare brukare gör liknande inlägg kring vikten av samarbete och hur nöjda de är med projektet. När alla som vill har pratat blir det tyst, ingen rör sig. Efter en stunds stillhet frågar projektledaren med mjuk

stämman, som för att inte störa lugnet som uppstått, om det är okej att vi går vidare. Hon får lika försiktiga jakanden till svar.

(Fältanteckning, projektgruppsmöte)

Närmast som ett mantra upprepas projektledarens inledande ord om vikten av samarbete och det talas i mycket positiva termer om Kommunen och dess initiativ för att jobba med brukarinflytande. Ritualen bekräftar gruppen och deras arbete.

Nästa runda är hämtat från avslutningen av en enhetschefsdag inom Psykiatrin. De närvarande är en blandning av enhetschefer och brukarrepresentanter. Nedan har jag valt ut 10 av de 23 utsagorna från rundan som speglar de allmänna tongångarna, inklusive de mest "kritiska". Såhär låter det när deltagarna ombeds reflektera över dagen:

Karl (enhetschef) tycker det varit positivt! Det har väckt tankar och idéer kring hur vi kan jobba utifrån ett brukarperspektiv. Han var skeptisk innan, men det har vänt under dagen.

Denise (enhetschef) säger att hon fått bekräftat att hennes arbetsplats redan gör mycket av det man pratat om, men "bra kan bli bättre".

Karin (brukarrepresentant) tycker att det är spännande att se att saker händer. För varje träff blir det mer och mer positivt, det håller på att utvecklas saker som kan ge mycket!

Jonna (brukarrepresentant) säger att det känns härligt. Positivt att viljan att lyssna på patientrepresentanter finns hos cheferna, det slår håll på hennes fördomar och det är kul.

Henrik (enhetschef) säger att det starkaste han tar med sig är hur mycket man kan lära sig av att prata med tidigare patienter, oerhört!

Bengt (enhetschef) erkänner att han var skeptisk innan, undrade hur detta skulle angå hans verksamhet. Men nu ser han att vi har mycket att göra på det här området.

Martin (enhetschef) tycker det här är någonting mycket angeläget. Det är ett mycket bra initiativ från förvaltningsledningen att ta tag i dessa frågor. Han har en positiv känsla av att man närmar sig varandra mellan

Psykiatrin och brukarföreningar. Man har ett gemensamt mål och är inte motpoler, båda sidor kan lära sig av varandra.

Henrik (brukarrepresentant) säger att det är häftigt känsla att ha gått från att vara inlåst inom slutenvården till att nu sitta här. Och det är kul att cheferna tar till sig av brukarnas idéer.

Johanna (enhetschef) tycker det är bra att man inte är helt överens i detalj mellan chefer och patienter, men att man ändå har en gemensam utgångspunkt kring att brukarinflytande är något man vill jobba med. Det finns inget hinder egentligen, det är bara att göra det!

Fredrik (enhetschef) säger att det varit jättebra och att det här har blivit ett helt nytt perspektiv för honom. Skönt att det för en gångs skull kommer några andra direktiv uppifrån än pinnar och rationalisering.

(Fältanteckning, enhetschefs dag)

Det är slående hur positivt laddade rundorna är; de tar formen av organisatoriska ritualer som tjänar till att ära och befästa konceptet brukarinflytande. Som ritualer, med sina artefakter (stenarna) och sina kollektiva mantran och slagord ("tillsammans är vi starka", "bra kan bli bättre") manifesterar rundorna ett diskursivt ramverk av förväntningar om hur brukarinflytande ska gestalta sig: Varje möte ska präglas av samarbete, gemenskap och en positiv ton. Genom att brukarrepresentanter och organisationsföreträdare gemensamt utför dessa rundor skapas en samhörighet i gruppen, centrerad kring den positiva förståelsen av brukarinflytande. Det är lätt att tänka sig att det i en sådan omgivning kan vara svårt att framföra avvikande åsikter eller kritik mot det hyllade konceptet, vilket skulle kunna ses som ett uttryck för den exkluderande funktion som Smith och Stewart (2011:120) framhåller att ritualer också kan fylla.

Gemensamma motståndare

Under brukarinflytandeaktiviteterna skapas känslan av gemenskap och enighet ibland också genom att upplevda problem placeras utanför den egna sfären. Istället för att diskutera problem inom den organisation där

aktiviteten äger rum diskuteras problem som ligger *utanför* organisationen. Här blir det lättare att komma överens om problemens karaktär, sannolikt eftersom den part som är upphov till problemet inte finns i rummet (jfr. Eriksson 2009:42). På liknande sätt som Elias och Scotson (1999) visar i sin klassiska studie om etablerade och outsiders skapas här en potentiell "motståndare" som kan bekämpas gemensamt, vilket skapar sammanhållning internt inom den "vi-konstellation" som upprättas. Politiker eller andra privata eller offentliga organisationer (sjukvård, psykiatri, kommuner, arbetsföremedlingen etc.) är exempel på yttre motståndare som enighet skapas i förhållande till. Men även något så vagt som "negativa attityder i samhället" är en sådan fiende som parterna gör gemensam sak gentemot.

Inom Kommunen var det vanligt att sjukvårdens ovilja att "samverka" identifierades som ett yttre problem som brukare och personal försökte lösa: "Ni vet ju hur det är med sjukvården, de är helt enkelt inte intresserade". I regel så är det organisationsföreträdare som introducerar dessa typer av förståelser, men de reproduceras även av brukarrepresentanterna. Inom Psykiatrin är det på precis motsvarande sätt, men omvänt; här görs kommunerna till det yttre objekt det skapas enad front gentemot. Så här kunde det låta på brukarrådet inom Psykiatrin:

– Vi gör vårt bästa för att få igång ett samarbete kring det här med de samordnade individuella planerna, säger Göran (förvaltningschef), men i vissa av de här kommunerna är det som att jobba mot en vägg.

Flera brukare nickar igenkännande, eller skakar fördömande på huvudet. Göran säger att Psykiatrin har gått vidare själva istället för att försöka få vårdplaneringen på plats.

– Ja, vi får skita i kommunen då, säger Lena (brukarrepresentant).

(Fältanteckning, brukarråd)

Inom båda organisationerna skapas alltså en förståelse mellan organisationsföreträdare och brukarrepresentanter som säger att andra, yttre aktörer är ovilliga att samarbeta. I detta skapas en gemenskap

mellan parterna i upplevelsen att det är ”vi” som får försöka åtgärda problemen.

6.3 Utbildningar som knyter an

En allmän mening på fältet är att brukare som ska agera inom brukarinflytandearbete kan behöva utbildas. Utbildningar av brukarrepresentanter kan drivas antingen i föreningarnas regi eller av välfärdsorganisationerna. Den utbildning av brukare som välfärdsorganisationerna bedriver är inriktad mot att lära ut specifika tillvägagångssätt för brukarinflytande; de får lära sig hur de ska leda vissa typer av inflytandeaktiviteter och vad de ska förmedla genom dessa. Utbildningarna syftar till att stödja brukarna och förbereda dem för inflytandearbete. Dessutom menar jag att de har en tillknytande funktion. För det första genom att brukarna via utbildningen tillägnar sig organisationens perspektiv på hur brukarinflytande ska genomföras, och för det andra genom att utbildningarna i regel är direkt kopplade till att utföra aktiviteter för organisationens räkning. Så här lät det när Psykiatrins utbildning av brukarrepresentanter, ”informatörsutbildningen”, diskuterades på ett brukarråd, och frågan är hur man ska vägleda en patient som vill engagera sig:

Kasper (inflytandekoordinator): Det ringer nån liksom och [säger]; jag har fått ett tips från min kurator att ni [Psykiatrin] är intresserade av vad jag tycker. Hur kan jag få vara med? Det är ganska svårt att säga då/. Ja, antingen så kan man säga att det finns massa föreningar som du kan engagera dig i. Men vi kan också säga att nu har vi en slags introducerande utbildning, där du får tid och tänka på, på vilket sätt kan du bidra, liksom.

(Transkription, brukarråd)

Genom att erbjuda introducerande utbildningar kring brukarinflytande skapas en kanal genom vilken brukarrepresentanter kan knytas direkt

till Psykiatrin, utan föreningarna som mellanhand. Det val som Kasper pratar om blir alltså en vattendelare där det ena alternativet skapar en mer direkt tillknytning till organisationen. Kasper berättar vidare om informatörsutbildningen:

Kasper: Sen är ju det här inte en representantsutbildning. Det är ju en annan sak, att man utbildar för att vara en aktiv och duktig intressepolitiker. Och det kan ju inte vi utbilda er i, det blir ju jättekonstigt. Om psykiatrin ska göra det. /.../ Det här är en annan... typ av utbildning, som vi ändå sett en efterfrågan på.

(Transkription, brukarråd)

Psykiatrins utbildning handlar inte om att utbilda brukarrepresentanter som ska bedriva intressepolitiskt arbete, utan om andra sätt att bedriva brukarinflytande. Valet om vart intresserade brukare ska vända sig för att engagera sig kan således förstås som en vattendelare på mer än ett sätt, eftersom det brukarna får lära sig på de olika ställena skiljer sig åt. Under brukarrådet föreslår Kasper sedan att Psykiatrin och föreningarna kan hålla informatörsutbildningen ihop:

Kasper: frågan är om, om vi ska hålla den här utbildningen mer tillsammans, så att den liksom riktar sig tydligt till medlemmar. Eller om ni tycker att: gör ni det själva, liksom.

(Transkription, brukarråd)

Här öppnar Kasper en möjlighet för föreningarna att påverka den inomorganisatoriska utbildningen. Samtidigt öppnas en möjlighet för Psykiatrin att utbilda inte bara icke-organiserade brukare, utan även föreningarnas medlemmar. Det skapas en möjlighet för Psykiatrin att genom informatörsutbildningen knyta till sig föreningsmedlemmar. Så här beskrivs informatörsutbildningen i ett informationsmaterial till intresserade brukare:

Då vi upplever att det finns ett stort intresse från personer med egenupplevd erfarenhet av psykisk ohälsa att föreläsa och dela med sig av sin

kunskap erbjuder förvaltningsledningen, Psykiatrin i samarbete med Nätverket för patient, brukar och närståendeföreningar en informatörsutbildning. Utbildningen syftar till att ge en introduktion till och förbereda deltagarna för att berätta om sina erfarenheter och utbilda anställda i psykiatri, socialtjänst och andra om psykisk ohälsa.

(Informationsmaterial för informatörsutbildningen)

Utbildningen genomförs mycket riktigt som ett samarbete och den är inte inriktad mot vilket inflytande som helst, utan mot att föreläsa om sina erfarenheter och utbilda praktiker om psykisk ohälsa. När utbildningen är genomförd samlas deltagarna på en lista hos Psykiatrin. Lämpliga representanter kan sedan kontaktas när olika aktiviteter ska genomföras. Genom utbildningen knyter Psykiatrin alltså till sig nuvarande och potentiella föreningsmedlemmar och skapar en orientering hos dem att jobba med en viss typ av brukarinflytande.

6.4 Arvodering

Frågan om arvodering av brukarrepresentanter är en central administrativ fråga inom både Psykiatrin och Kommunen. Arvodering kan fylla många funktioner och här kommer jag att fokusera på den tillknytning som jag menar att arvoderingen har potential att skapa; en aspekt som sällan uppmärksammas på fältet. Vid enstaka tillfällen antyds att brukarrepresentanterna – för att kunna bevara sitt oberoende – inte bör ta emot arvode, men den gängse uppfattningen på fältet är att arvodet är en framgångsfaktor och nödvändig förutsättning för brukarinflytandet. En inställning som överensstämmer med hur frågan uppfattas i andra studier av brukarinflytande (Rutter et al. 2004; Beresford 2013).

Brukarnas förhållande till arvodering

Brukarrörelsen driver frågan om arvodering (se FMN/RFHL 2009; NSPH 2011) och den generella ståndpunkten är att representanter bör arvoderas för sina insatser. Även på fältet drev brukare denna linje. Så här säger till exempel Philip på ett möte med Kommunen:

Philip (brukarrepresentant) säger att de anställda får betalt medan vi jobbar gratis, och det gör att det blir en maktskillnad, vår mening blir inte lika mycket värd. Men om vi också får betalt, då blir det mer på lika villkor vår röst blir mer värd då, man blir tagen på allvar. Det visar att man värdesätter vår kunskap.

(Fältanteckning, informationsmöte)

Från brukarföreningshåll drivs arvodering som en fråga om jämlikhet, legitimitet och makt. Ibland uttrycks frågan också mer krasst; om brukare engagerar sig i välfärdsorganisationernas interna ”kvalitetsarbete”, varför skulle de inte få betalt för att delta? Sådana formuleringar tar fasta på att brukarinflytandefrågan i ökad utsträckning drivs av det offentliga. Genom att organisationerna tar över inflytandefrågan får de visserligen större möjlighet att formulera hur arbetet ska utformas, men det skapas samtidigt en möjlighet för brukarna att kräva ersättning för sin insats.

Många brukare inom både Psykiatri och Kommunen har försörjningssvårigheter. För enskilda brukare kan arvoderingen därför bli viktig också som inkomst. Pengarna behövs. På ett möte resonerar två brukarrepresentanter kring arvodering:

Hanna kommer in i rummet och ursäktar att hon är sen. Hon säger att det var en föreläsning på hennes utbildning som hon inte kunde missa. Carola frågar Hanna om utbildningen (som hon nyligen påbörjat) och Hanna svarar att det är jättebra. Carola, som tidigare gått en utbildning, säger att det är en avvägning man får göra, själv brukade jag välja att göra dom här grejerna istället för att gå på föreläsningar, för det här får man ju

pengar för. Ekonomin går först, säger hon och skrattar lite. Hanna säger att hon nog tycker att det viktigaste är att hänga med i studierna.

(Fältanteckning, utveckling av utbildningen ökad dialog)

Bland vissa brukare närs till och med en förhoppning om att inflytande-arbete ska kunna bli ett sätt att försörja sig mera varaktigt, som ett alternativ till att jobba på den reguljära arbetsmarknaden. Innan ett tillfälle där en brukare (Gunilla) ska hålla en föreläsning på en utbildning för behandlingspersonal sitter hon och jag i en cafeteria och pratar:

Gunilla säger att hon är lite uppstressad, för i dagarna ska hon få veta om hon får behålla sitt jobb som förskolelärare. Hon säger att det är en tuff situation, hon vill jättegärna jobba kvar på förskolan. Men skulle hon förlora jobbet har hon funderat på möjligheten att starta eget företag och få en inkomst genom att jobba med föreläsningar av den här typen som idag. Hon har hört om andra som gjort det och att man kan tjäna riktigt mycket på att vara ute och hålla föredrag och skriva böcker om sin brukarerfarenhet.

(Fältanteckning, personalutbildning)

Arvodet kan alltså vara ett välkommet tillskott för många brukare. Och för vissa kan ersättningen vara helt avgörande för deras möjlighet att delta, framförallt om de lägger ner mycket tid på arbetet. Flera av brukarna i kommunprojektet jobbade till exempel närmast heltid i projektet, vilket skulle ha varit orimligt utan arvode.

Arvoderingens tillknyttande dimension

Välfärdsorganisationerna har anpassat sig till arvoderingslinjen och det är regel inom de aktiviteter jag följt att brukarna får timarvode samt ersättning för resor. Utöver att ersättningen möjliggör deltagande menar både organisationsföreträdare och brukare dessutom att arvoderingen skapar ett "bättre" engagemang från brukarnas sida. En brukare:

Philip säger att arvode även kan vara ett sätt att ”ställa krav på brukarna”; om man är betalad skiter man inte i att komma på mötena. Och man kanske inte störtar ut ur rummet eller ”sätter sig på tvären”, man tvingas att sätta sig in i frågorna, man ”jobbar ordentligt”.

(Fältanteckning, möte mellan Kommunen och brukarförening)

Och en anställd som jobbar med att implementera brukarinflytande:

Jag har pratat både med psykiatrin och en annan kommun säger projektledaren, och de har lyft fram att det är viktigt att arvoda brukarna för deras insatser. Dels får man då möjlighet att ”ställa krav” på dem, det hela kan bli mer professionellt och dels upplever brukarna sig som mer likställda med de övriga.

(Fältanteckning, styrgruppsmöte)

Arvodet kan alltså vara ett medel för att ”höja kvaliteten” på det arbete som brukarna genomför. Både Philip och projektledaren uttrycker även att arvodet möjliggör för organisationen att ”ställa krav” på brukarna om ett ”seriöst” deltagande. Som jag uppfattade det syftar ingen av dem på att kraven ska handla om att påverka vilka åsikter brukarna framför. Om man analyserar det som sägs menar jag att sådana möjligheter dock finns invävda i resonemangen: Arvodet möjliggör för organisationen att påverka hur brukarna deltar – de ska delta på ett sätt som uppfattas som ”professionellt”. I detta kan arvodering bidra till att brukarna inte ”sätter sig på tvären”, vilket antyder att ersättningen skulle kunna göra brukarna mera medgörliga i förhållande till organisationens linje. Att säga emot, vara för kritisk och ”sätta sig på tvären” riskerar nämligen att uppfattas som att inte vara ”ordentlig” eller ”professionell”.

Själva tanken att brukare kan betalas för att utöva inflytande säger något fundamentalt om hur brukarinflytandet konstrueras på fältet: inte som en ideell handling, utan som ett arbete en individ kan få betalt för att genomföra. Jag menar att arvoderingen skapar en (kanske obemärkt men dock viktig) förändring av brukarens roll i förhållande till organisationen. Med nyliberala termer pratas det ofta om brukare som

kunder, och i den retoriken blir brukarinflytande ett sätt att skapa kundnöjdhet. Men genom arvodet lämnar brukaren på vissa sätt sin nyvunna roll som kund och närmar sig rollen som anställd inom organisationen. Enligt Etzioni (1975) är en arbetsgivares möjlighet att belöna (avlöna) de anställda en av de centrala anledningarna till att arbetarna fogar sig efter den rådande makten inom organisationerna. Arbetstagare förväntas utifrån anställningsförhållandet att vara lojala mot arbetsgivaren (se t.ex. Hedin och Månsson 2008); de förväntas jobba *med* organisationen, inte mot den. Arvoderingen av brukare kan inte likställas med en anställning, men jag menar att det skapas förutsättningar som har likheter med ett anställningsförhållande, vilket kan få som konsekvens att brukarna arbetar mer i linje med organisationens logik än de annars hade gjort. För de brukare inom Psykiatrin som hoppas kunna försörja sig genom sitt inflytandearbete handlar det exempelvis inte om att bedriva vilken form av inflytande som helst: Brukarna genomför det arbete som organisationen efterfrågar, vilket i det här fallet innebär att komma till verksamheten och berätta om sina erfarenheter av vård och psykisk ohälsa; att "berätta sin berättelse".

Arvoderingens förmåga att få brukarna att arbeta i samklang med organisationerna skapas också via dess potential att frikoppla brukarna från brukarföreningarna. Arvudet är en viktig motivation för många brukare och välfärdsorganisationerna kan erbjuda detta. I föreningslivet förutsätts det däremot ofta att medlemmarna jobbar ideellt. Om organisationernas initiativ får som konsekvens att brukare väljer att jobba direkt mot välfärdsorganisationen istället för att engagera sig i föreningslivet frikopplas dessa från den autonoma ideologiska bas som föreningarna upprätthåller och blir i större utsträckning utelämnade till organisationernas formulering av brukarinflytande. I situationer där brukarinflytande handlar mindre om att driva brukargruppens frågor gentemot organisationen och mer om att utföra ett arbete åt organisationen – som utbildare, behandlare, konsult eller handledare;

aktiviteter som påminner om yrkesarbete snarare än advocacy – blir det också mer naturligt med en sådan ordning.

6.5 Den djupgående involveringens tillknytande effekt

Alla typer av brukarinflytande innebär att brukarrepresentanter är närvarande, men när organisationerna vill involvera brukare som centrala aktörer i administrationen av omfattande aktiviteter kan en mer långtgående fysisk-social tillknytning ske. I dessa fall krävs ett betydande deltagande och engagemang från brukarnas sida. Istället för att som oberoende representanter delta som part i avgränsade aktiviteter närmar sig brukarna här att bli en del av organisationen genom att de anställs eller på arvode spenderar betydande tid inom organisationerna. Coy och Hedeén (2005) har uppmärksammat vad ett sådant långtgående deltagande kan innebära i termer av kooptering:

The paradox of collaboration suggests that most members of the [social movement] group will increasingly identify with the process due to their participation in it and that their “ownership” of the policy-making process and even policy implementation will also increase. /.../ the movement’s foci shifts as its organizing energy is transferred from alternative initiatives and redirected towards the maintenance, or at best, the reform of established processes and institutions. /.../ Thus, it eventually blunts substantive movement challenges and contributes to the salience control of co-optation. (Coy och Hedeén 2005:418)

Genom att ta hela det projekt jag följde inom Kommunen som exempel ska jag visualisera vad en djupgående involvering kan innebära i termer av idémässig och emotionell tillknytning.

Kommunprojektet – att vara med eller inte vara med

Graden av samsyn med organisationen varierar mellan olika brukare och vissa kan ha stått nära organisationens perspektiv redan innan de engagerade sig i brukarinflytandet. Att en idémässig tillknytning sker genom brukarinflytandet framstår dock tydligt i materialet, exempelvis genom att brukarrepresentanter över tid i ökad utsträckning börjar tala i samma termer som organisationens företrädare och formulera brukarinflytande på samma sätt som det formuleras inom organisationen.

Under det år av kommunprojektet som gick ut på att utveckla och implementera former för brukarinflytande var många brukarrepresentanter djupt involverade i arbetet genom sitt deltagande i den projektgrupp som utformade och genomförde de olika aktiviteterna. Projektgruppens arbete leddes av projektledaren från Kommunen och brukarna arvoderades för sitt deltagande, som för vissa kunde ligga mellan 50 och 100 % av heltid. Mot slutet av projekttiden, när brukarna jobbat aktivt i Kommunen i närmare ett år, skulle några av dessa projektgruppsmedlemmar presentera sig för en grupp socialarbetare:

Lars-Ingvar, Cilla, Emil och Britt presenterar sig alla på ett trevligt sätt genom att säga sitt namn och berätta kort om vilken roll de har i projektet och vilka aktiviteter de har varit inblandade i. Alla säger också något om att brukarinflytande och samarbete är viktigt. Sedan presenterar sig Kim. Hans sätt att prata avviker starkt från de fyra tidigare brukarrepresentanterna. Han börjar med att säga att han är aktiv i RFHL och är intresserad av brukarinflytande som maktfråga. Han pratar om vikten av att brukare kan påverka och få ökad makt inom organisationen. När Kim avslutat sin presentation säger Britt, nästan lite förläget: Just det, det glömde vi, det är ju flera av oss andra som också är med i brukarföreningar.

(Fältanteckning, planering av brukarambassadörerna)

Lars-Ingvar, Cilla, Emil eller Britt är alla medlemmar i olika brukarföreningar, men under presentationen berättar de bara om sin

delaktighet i projektet (det vill säga inom organisationen) och benämner brukarinflytande uteslutande i termer av samarbete (det vill säga det gängse sättet att prata om brukarinflytande inom välfärdsorganisationerna). Därför skapas ett tydligt trendbrott när Kim presenterar sig utifrån sin föreningstillhörighet och börjar prata om brukarinflytande som en fråga om makt. Det framstår som att brukarrepresentanterna till viss del har börjat identifiera sig med projektet och se sig som förespråkare för detta, snarare än som representanter för sina respektive brukarföreningar.

Den tillknytning som skett av brukarrepresentanterna i kommunprojektet synliggjordes ytterligare under den "spridningskonferens" som avslutade projektet. Under konferensen ska projektet presenteras och de olika metoderna för brukarinflytande spridas. I publiken finns främst praktiker och en del politiker, men också en hel del föreningsrepresentanter som inte deltagit i projektet. För mig blir det slående hur olika positioner brukarna i publiken och brukarna som deltagit i projektet intar. Konferensen inleds med att projektledaren presenterar projektet och (sin syn på) dess utfall. Presentationen ger en mycket positiv bild av projektet och efteråt öppnas upp för frågor från publiken:

En kvinna (från en brukarförening) säger att det låter väldigt bra, men det måste väl ha funnits saker som inte lyckats bra också, som inte blivit som man tänkt sig, som man också kan dra lärdom av: var redovisas det?

(Fältanteckning, spridningskonferens)

Projektledaren medger att vissa saker kunde gjorts annorlunda, men hon poängterar att projektet upplevts mycket positivt både från de deltagande brukarna och från de verksamheter där aktiviteter genomförts. Projektledaren får starkt medhåll från brukarrepresentanterna på stolsraden längst fram i salen, som alla deltagit i projektet. Det kommer fler frågor:

En man som representerar en brukarförening undrar kring de positiva resultaten i uppföljningen; har det funnits utrymme att ifrågasätta? Eller kan det vara en effekt av att de som varit med i projektet är motiverade, och därför mer positivt inställda. De kanske har blivit mer motiverade än oss andra? Maria (brukare i projektet) säger att det ligger något i det frågeställaren säger. Det finns kamrater som fortfarande står ”ute i kylan” och inte får igenom sin rätt, vi måste jobba ännu mer med de här frågorna, för samhället är hårt. Och kamraterna i kylan, de har aldrig upplevt någon hjälp, de tror inte att det är möjligt. Men de måste få uppleva det jag har fått uppleva i projektet här, säger Maria, att mina erfarenheter har varit värdefulla, att de har kommit till nytta.

(Fältanteckning, spridningskonferens)

Åter är det en brukare utifrån som ställer en kritisk fråga och den rör explicit tillknytningsaspekten. I Marias svar artikuleras också uttryckligen den tillknytning som projektet skapat för henne: Hennes deltagande i projektet *har* gjort henne positivt inställd och hon tänker att alla som skulle få uppleva något liknande skulle bli positiva. Också en annan brukare från projektet kommer till projektets försvar:

Danne bryter in och säger att han också vill svara på frågan. När det gäller motivationen så är det klart att vi är motiverade, annars skulle vi inte vara med. Det är väl samma som med de anställda säger han; antingen så jobbar man kvar och är positiv, och då svarar man väl positivt på utvärderingarna, eller så byter man jobb.

(Fältanteckning, spridningskonferens)

Antingen är man med eller så är man inte med, och är man med ska man vara positiv. Och brukarna i projektet är verkligen med; både *med* organisationen (i fysisk-social, formell och emotionell mening) och *med på noterna* (det vill säga i idémässig mening).

Under projektet har många av de brukare som deltagit uppvisat en ”kritisk blick” gentemot organisationen, men under konferensen fortsätter skillnaden mellan brukarna i publiken och de som deltagit i projektet att framstå tydligt. Genomgående är det brukarna i publiken

som ställer ”obekväma” frågor och ser mera kritiskt på projektet, medan brukarna som deltagit ställer sig bakom projektets arbete och dess formulering av brukarinflytande. Denna uppdelning skapas trots att brukarna i båda lägren i många fall är aktiva i samma brukarföreningar. Arbetet har inneburit ett stort engagemang från de brukare som deltagit, de har ägnat mycket tid i projektet och det har skapats en känsla av identifikation och tillhörighet som gör att de försvarar projektet gentemot sina föreningsvänner. Det som sker skulle kunna tolkas som att de brukare som deltagit i projektet till viss del har frikopplats från sin tidigare institutionella tillhörighet och närmat sig organisationen som institution.

6.6 Tillknytning, internalisering och potential för motstånd

Jag menar att en fysiskt-social och formell tillknytning är grundvalen för relationen mellan parterna och någon grad av sådan tillknytning är både nödvändig och oundviklig för de brukare som vill delta i brukarinflytande. Jag har sedan argumenterat för att idémässiga och emotionella aspekter av tillknytning får brukarna att närma sig organisationernas förståelsehorisonter. Materialet som helhet tyder på att brukarinflytandet skapar ett sådant närmande mellan brukarna och den dominerande institutionella logiken. Den idémässiga och emotionella tillknytningen kan dock variera och det finns exempel på brukare som upprätthåller en strikt alternativ ideologisk linje och undviker känslomässig integrering i organisationen.

I termer av kooptering kan tillknytning förstås som den process varigenom brukarrepresentanterna ”införlivas” i välfärdsorganisationen och det är tillknytningen som möjliggör för välfärdsorganisationerna att ta kommandot över brukarinflytandet (i motsats till en situation där brukarrörelsen agerar fristående). Genom den fysiskt-sociala och formella tillknytningen till brukarinflytandepraktikerna erkänner

brukarrepresentanterna organisationernas rätt att reglera arbetet. Den idémässiga och emotionella tillknytningen kan sedan ses som en process där makt verkar genom att en dominerande parts förståelse anammas av andra aktörer (jfr. Lukes 2008:34ff; Gramsci 2000): Brukarna börjar tänka på brukarinflytande i de termer som dominerar inom institutionen och det skapas en identifikation med organisationen. Jag menar att denna tillknytning motsvarar en form av "kulturell integrering" (Etzioni 1975:231ff) som kan förklara mycket av koopereringens konfliktreducerande tendenser. Även om en fullständig "hegemoni" (se Gramsci 2000) aldrig uppstår i den mening att organisationens synsätt blir allenarådande, så kan en stark idémässig och emotionell tillknytning underlätta för organisationen att behålla kontrollen över brukarinflytandet genom att det potentiella motståndet från brukarna minskar. Herbert C. Kelman (1958) menar att en aktörs integrering i en institutionell logik kan variera från fogsamhet till internalisering. Ju starkare tillknytningen blir, ju mer den närmar sig en internalisering, desto troligare är det att brukarna arbetar i enlighet med organisationernas logik. Med en ökande tillknytning minskar också brukarrepresentanternas autonoma position i förhållande till organisationen, för att till slut äventyras. Blir tillknytningen till organisationens idévärld tillräckligt stark närmar sig situationen den definition av kooperering som Osgood med kollegor (1985) ställer upp: "[att få brukarna att] acceptera institutionella mål som sina egna" (s. 72, min översättning). Det som sker i sådana fall kan liknas vid det ideologiska maktutövande som Lukes (2008:130) benämner som maktens tredje ansikte.

Tillknytningen kan dock även innebära en potential för brukarna att utöva makt. Som Burke (1968) framhåller kan kooperering kräva eftergifter från organisationens sida och brukarnas val att tacka ja till att delta i det av organisationerna reglerade brukarinflytandearbetet är avhängigt att de upplever att de har något att vinna på den kooperade relationen (jfr. Sunesson 1989). Som jag kommer visa i kapitel nio skapar formaliseringen av relationen möjligheter för brukarna att ställa

krav på organisationen. Så länge brukarrepresentanterna lyckas upprätthålla en alternativ agenda har de genom sin nya position inom organisationen möjlighet att knyta organisationsföreträdarna närmare *sin* idémässiga orientering; de har möjlighet att skapa sympati och förståelse för brukarnas perspektiv och åsikter.

7. Brukarinflytandets inramning

I de närmaste två kapitlen (sju och åtta) undersöks vad jag har identifierat som två grundläggande aspekter av välfärdsorganisationernas makt att behärska brukarinflytandet. Den första aspekten, som diskuteras i det här kapitlet, handlar om organisationens möjlighet att (på förhand) ställa upp de generella premisserna för aktiviteterna. Den andra aspekten, som tas upp i kapitel åtta, handlar om de anställdas möjlighet att under själva aktiviteternas genomförande utöva kontroll över dem. I efterföljande kapitel (nio) kommer jag sedan att närma mig brukarrepresentanternas potential att utöva (mot)makt.

Brukarrepresentanternas beslut att delta i brukarinflytandet innebär i stort att de godtar de övergripande premisser för arbetet som organisationerna ställer upp (Sunesson 1989; Pilgrim 2005). Det är dessa premisser jag ska undersöka i det här kapitlet och jag kommer kalla dem för brukarinflytandets *inramningar*. Med inramningar menar jag de förutsättningar och förväntningar som reglerar vad brukarinflytandet på fältet ska handla om och hur det ska genomföras; det vill säga vad det ska vara. Genom att undersöka brukarinflytandets inramningar blottläggs en väsentlig del av den konstruktion av fenomenet som sker på fältet. Den inramning jag beskriver kan jämföras med de processer som undersöks genom så kallad *frame analysis* (Goffman 1974), men ska inte likställas med dessa. Samtida frame analysis ägnar sig ofta åt att studera hur grupper retoriskt "inramar" en fråga eller ett problem och dess lösningar, för att därigenom skapa stöd för ett visst synsätt (se t.ex. Benford och Snow 2000), och Erving Goffmans (1974) ursprungliga frame analysis inriktar sig på hur vardagliga sociala sammanhang och interaktioner regleras av gemensamma förväntansramar och normer för interaktion; där finns ett fokus på (gemensamt konstruerade) kognitiva ramar. De inramningar jag talar om här har både retoriska och kognitiva dimensioner, men framförallt har de en mera konkret dimension som

handlar om att bestämma hur de faktiska aktiviteterna ska utformas. David Pilgrim (2005:25) noterar att "User involvement endorse the voice of the patient ... but on terms strictly circumscribed by those controlling the service". Brukarna är förvisso aktiva i brukarinflytandets inramning – inramningen sker ofta i interaktion mellan parterna, och brukarna deltar i konstruerandet inte minst genom att acceptera och anamma de premisser som organisationen sätter upp – men i egenskap av huvudman är organisationerna den part som är ledande i att avgöra förutsättningarna för arbetet. Således kommer jag främst fokusera på hur inramningen konstrueras av organisationerna. Genom kapitlet undersöks hur inramning sker på flera fronter: (1) kring *hur* brukarna förväntas tala och agera, gällande (2) *var* och (3) *när* brukarna kan tala och agera, samt (4) rörande *vad* brukarinflytandet ska handla om.

7. 1 Hur brukarna förväntas tala (och agera)

Det är viktigt *hur* brukare framför sitt perspektiv, och flera olika förväntansramar för hur brukarna ska tala och (inter)agera framträder i materialet. Bland de typer av inramningar jag har identifierat ligger dessa närmast Goffmans (1974) interaktionsramar. Även om inramningen av hur brukarna ska föra sig gärna förmedlas aktivt av organisationerna, så handlar det ofta om just gemensamma förväntningar som reglerar aktörernas interaktion. Det finns två centrala inramningar av hur brukarna förväntas tala (med tillhörande interaktionsmönster): Förväntningar kring två olika "talstilar", samt en förväntan om att tala med lagom kritisk röst.

Två talstilar

Det är signifikant för det brukarinflytande jag undersökt att olika sätt att förmedla brukarens perspektiv förväntas inom olika typer av aktiviteter. I renodlad form förekommer två övergripande "talstilar".

Respektive talstil består av två tätt sammanvävda dimensioner; vilket sätt brukaren talar på och med vilken kunskap brukarens tal grundas i.

I många sammanhang är det den "egna erfarenheten" som förväntas vara vägledande för de åsikter brukarna framför. Detta kan sägas vara grunden för den första av de två talstilarna: Den berättande talstilen. När brukarinflytande skapas genom att (tidigare) brukare engageras som medskapare av organisationernas verksamhet är tanken att de ska använda sin personliga erfarenhet av social utsatthet, psykisk ohälsa eller av att vara "brukare" för att hjälpa andra individer i en liknande situation. Också i utbildningsaktiviteter är den berättande talstilen dominerande. Här är tanken att personal ska tillägna sig ny kunskap genom brukarnas berättelser om sina liv och sina upplevelser. Så här lät det när jag under en personalutbildning hörde Sara försöka påverka åhörarna genom att återge sin berättelse:

Sara står längst fram på den högra sidan av katedern. Hon säger utan vidare att nu ska jag berätta min historia. Hon börjar med att säga att idag mår hon bra och är "nyförälskad i livet". Hon berättar om sitt första möte med psykiatrin. Det var när hennes lillebror dog i barnsäng. Hon berättar att hon annars mådde rätt bra under uppväxten, levde ett normalt liv i en familj som brydde sig om henne. Vid 15 eskalerade problemen då hennes pappa dog och hon berättar om när hon skadade sig själv första gången, rispade med en kökskniv så att det kom lite blod-droppar. Med tiden förvärrades självskadebeteendet till dess det blev livshotande, och till slut sade de stopp inom den somatiska sjukvården. /.../ Senare blev hon satt på behandling på rättspsykiatri, en mycket extrem åtgärd för personer som inte är dömda. Hon berättar att det var en skrämmande och ovan miljö. Hon vårdades tillsammans med personer som dömts för mord och bestialiska våldsbrott. Hon upplevde detta som bisartt men samtidigt gav miljön inom rättspsykiatri trygghet. Här kunde hon aldrig manipulera sig ut, härifrån skulle hon inte komma ut förrän hon var bättre. Här fanns också mer resurser än inom den vanliga slutenvården; kreativa verkstäder, arbeten, behandlingar av olika slag. Vanliga vården var bara förvaring. I tre år satt hon på rättspsykiatri och under den tiden träffade hon en psykolog, den första som verkligen lyssnade.

(Fältanteckning, utbildningen ökad dialog)

Att brukarinflytande i utbildningsaktiviteter ska bedrivas utifrån brukarnas egna erfarenheter och berättelser är en förväntan som finns inom båda organisationerna. Inom Psykiatrin förmedlas denna norm genom de utbildningar för brukare som är knutna till olika inflytande-initiativ. Det stora intresset för den individuella berättelsen som finns på fältet kan förstås i ljuset av den starka individualisering som kännetecknar det moderna samhället. Också på andra områden; i litteratur, media (inte minst sociala media) och det offentliga samtalet, finns ett starkt intresse för den individuella (vittnes)berättelsen, åsikten och (själv)biografin.

Alternativet till att driva inflytandearbete utifrån den personliga erfarenheten är att utgå ifrån en kollektiv formulering av brukar-gruppens intressen. Utgångspunkten blir intressepolitisk och hämtar argument från andra källor än en enskild individs erfarenhet. Detta ser jag som den andra talstilen. Så här låter det på ett brukarråd inom Psykiatrin när Viktor använder detta sätt att framföra brukar-perspektivet i en diskussion kring minskad medicinering:

Viktor (föreningsrepresentant): Mot bakgrund av Socialstyrelsens anvisningar, som är kristallklara; bensodiazepiner ska skrivas ut för korttidsanvändning. Helst en månad och inte mer. I vart fall aldrig mer än sex månader, eftersom dom [patienterna] blir tillvanda, och det tar en förfärlig ångest och en förfärlig tid att avvänja, om dom blir beroende. Och det blir dom va. Och därför har vi begärt att man [psykiatrin] skulle, sedan två år tillbaka, skulle göras en studie och redovisa hur många av dom som lider av psykossjukdom som går på bensodiazepiner mer än sex månader. /.../ Och vi efterlyser den fortfarande, det är en stor fråga för dom här människorna. Vi tror inte att det är, att behandla människor med psykossjukdom med bensodiazepiner, långtidsbehandla dom, tillför inte patienten nånting, utan det skadar patienten.

(Transkription, brukarråd)

Skillnaden mellan de två talstilarna är påfallande och den senare används (och förväntas) i större utsträckning i sådana sammanhang där brukarna förväntas bedriva det som exempelvis Salamon et al. (2004) kallar för "röstarbete" (voice); vilket innebär att driva intressefrågor å brukarkollektivets vägnar. Ju tydligare sammanhangen har formen av en officiell relation mellan den kollektivt organiserade brukargruppen och välfärdsorganisationen, desto mer långtgående är förväntningarna på denna talstil. Representerarna pratar för "brukarnas bästa" och hämtar argument från interna diskussioner, kontakt med andra brukare och föreningsmedlemmar, policy eller forskning. Även i fall då argumenten faktiskt kanske primärt baseras på egna upplevelser, framförs de som ett intressepolitiskt argumenterande, för kollektivets bästa. För att sammanfatta inramningen av hur brukarna förväntas tala kan de två talstilarna placeras in i den tabell över aktiviteter som utarbetades i stycke 5.2:

Tabell 5. Aktivitetskategorier, inriktning och talstilar

Utvecklings- arbete	Menings- utbyte	Åsikts- inhämtning	Medskapande	Utbildning
<u>Inriktning:</u> BI = inflytande över verksamhets- frågor via påverkan på styr- och ledningssystem.			<u>Inriktning:</u> BI = Inflytande över det dagliga arbetets utförande via påverkan på baspersonal.	
<u>Talstil:</u> · Intressepolitiskt argumenterande · Kollektiva erfarenheter			<u>Talstil:</u> · Förmedla sin egen berättelse · Individuella erfarenheter	

Inom de aktiviteter som är inriktade mot att påverka verksamhets-övergripande frågor via organisationens styr- och ledningssystem finns

en större förväntan på att brukarna ska tala i argumenterande termer utifrån grunder som överskrider den egna erfarenheten. När det gäller medskapande och utbildningsaktiviteter, som inriktar sig mot att påverka utförandet av det dagliga arbetet inom organisationerna, läggs stark tonvikt på brukares egna erfarenheter av – och berättelser om – den praktiska verksamheten. Berättelserna tjänar som verklighetsbaserade "case" eller "vinjetter" som personal kan ta lärdom av i liknande behandlingssituationer. Åsiktsinhämtningsaktiviteterna ligger mitt emellan de olika formerna: Det är den enskildes individuella erfarenhet som efterfrågas vid exempelvis en enkät, samtidigt sammanställs svaren till ett aggregat av åsikter som antas motsvara brukarkollektivets åsikt.

Indelningen är idealtypisk och beskriver vilka förväntningar som generellt finns inom olika aktiviteter. Det är givetvis möjligt för brukarna att argumentera utifrån egen erfarenhet under utvecklingsarbeten eller meningsutbyten, även om sådana argument inte tycks väga lika tungt. Brukare som i dessa sammanhang tar för stor utgångspunkt i sina egna upplevelser blir ibland också tillsagda att "här ska vi inte prata om enskilda ärenden, utan om frågan generellt". På motsvarande sätt händer det att brukare under till exempel personalutbildningar uttrycker mer intressepolitiska resonemang. I enstaka fall kan sådana inslag vara planerade, men i regel sker dessa utvecklingar på brukarens eget bevåg. Kring talstilarna kan tilläggas att det finns en tydlig tendens i materialet att icke kollektivt organiserade brukarrepresentanter, oavsett i vilket sammanhang de befinner sig, utgår mer från egna erfarenheter i sin argumentation än de som rekryteras via brukarföreningarna.

Inramningen av kritiken – en nyanserad och lagom kritisk röst

Jane McKay och Dean Garratt (2013) har i en studie om brukarinflytande inom särskolan visat att det finns en tydlig förväntan på att föräldrar till skolbarnen inte ska driva frågor på ett alltför hårt eller

kritiskt sätt. På liknande sätt menar Clarke (2013:214ff) att den politiska diskursen kring medborgarinflytande inom olika fält efterfrågar ett rimligt ("reasonable") och "aktivt men inte aktivistiskt" deltagande. Likaså Barnes, Newman och Sullivan (2007:94ff) har i sina studier av medborgarinflytande i Storbritannien påvisat en förhärskande diskurs som gör gällande att medborgarna förväntas framföra synpunkter i en positiv anda, inte ställa för höga krav och visa förståelse för det offentliga begränsade möjligheter att agera. Liknande tendenser var påtagliga i min studie. Oavsett talstil finns en tydlig inramning av hur brukare förväntas framföra sitt perspektiv: Synpunkter bör inte vara alltför kritiska och de ska framföras på ett konstruktivt sätt. Detta innebär att tonen förväntas vara behärskad och inte alltför anklagande, liksom att själva sakfrågan inte ska vara alltför kritisk.

Nyanserade berättelser

När det gäller den individuellt berättande talstilen framträder inramningen av kritiken i de utbildningar som hölls för brukare som skulle engageras i olika brukarinflytandeinitiativ. Så här låter det under en "informatörsutbildning" för brukarrepresentanter inom Psykiatrin. I den inledande diskussionen berättar en av utbildningsledarna om syftet med utbildningen:

– Det är just det som den här som utbildningen handlar om, säger Sara (utbildningsledare), som svar på det Kalle (brukare) sagt. Vi ska lära oss att förmedla sådana här negativa upplevelser, hur man "kräker ur sig" (det uttryck Kalle använde). För det är inget fel med att göra det, men det vi ska lära oss är hur man kan göra det konstruktivt. Flertalet i publiken nickar. Så att de inte bara stänger dörren och inte vill lyssna, fortsätter Sara, utan vi ska prata på ett sätt som gör att vi får fram det vi vill.

(Fältanteckning, informatörsutbildning)

En central aspekt i dessa utbildningar är att förmå brukarna att inte prata alltför kritiskt. I utdraget synliggörs en av drivkrafterna till att organisationsföreträdarna upprättat denna inramning. Syftet tycks inte

vara att tysta kritiken. Istället utgår inramningen ifrån en föreställning om att en mindre konfrontativ ton möjliggör för organisationens anställda att faktiskt ta till sig de åsikter som framförs (jfr. Eriksson 2013).

Under informatörsutbildningen (liksom andra liknande utbildningar) sker inramningen av kritiken även genom att uppmuntra brukarna att fokusera på "vändpunkten"; vad (Psykiatrin gjorde) som till slut hjälpte berättaren att må bättre. Berättelsen förväntas vara *nyanserad* och inte bara innehålla kritik: Sådant som organisationen gjort bra förväntas finnas med som en avgörande aspekt i berättelsen (se Eriksson 2013), och alla brukare förutsätts ha sådana positiva erfarenheter att berätta om. Forbes och Sashidharan (1997) menar att välfärdsorganisationers sätt att formulera brukarinflytande tenderar att undvika mer genomgripande förändringar. De menar att den definition som skapas av brukarinflytande:

... marginalizes what users want and relocates their needs within the narrow perspective of what services can provide. This means that user needs or demands cannot be dealt with outside the regime of professional social work. /.../ It could be argued that the concept of user involvement in these services is little more than an attempt to facilitate the smooth and efficient running of existing care provision. (Forbes och Sashidharan (1997:485f)

När det gäller brukarnas berättelser förväntas dessa i regel framföras just på ett sådant sätt att lösningarna på problemen går att finna *inom* organisationens nuvarande form. De positiva exemplen finns redan att hämta inom organisationen. I detta avseende, menar jag – i ljuset av Forbes och Sashidharans resonemang – att den här inramningen inriktar brukarnas berättelser mot att bekräfta Psykiatrins institutionella logik, snarare än att ifrågasätta den.

Konstruktiv intressepolitik

Samma förväntningar på en lagom kritisk röst upprätthålls också kring den intressepolitiskt argumenterande talstilen. Låt mig exemplifiera med ett tillfälle då ett ”stormöte” mellan föreningsrepresentanter och Psykiatrins verksamhetschefer planeras. Stormötet var en betydelsefull händelse och planerades därför noggrant av brukarrådet. Sådär låter det när föreningsrepresentanter tillsammans med förvaltningschefen och inflytandekoordinatorn diskuterar upplägget för stormötet:

Göran (förvaltningschef): När jag började här så kommer jag ihåg att jag var med på något sånt möte när alla verksamhetscheferna, var inbjudna /.../ och då kändes det som att förflytta sig till sjuttioalet, för det var bara pajkastning hela det, alltså det var bara anklagelser som ven i rummet fram och tillbaks, och jag kände vad fan är det här jag har kommit till. Och det blev ju förstås inget konstruktivt, utan de här verksamhetscheferna grävde ju ner sig i försvarsställning direkt och bara tyckte att brukarföreningarna förstod ingenting. Och brukarföreningarna var ju bara arga. /.../ sedan dess tycker jag att vi har hittat, kanske ett annat sätt att jobba med dom här inflytandefrågorna, och där en hel del av dom här verksamhetscheferna är nya ansikten nu också, och som har en ny grund att stå på när det gäller ambitioner om verksamheten. Så jag skulle ju gärna se att det här blev nån slags konstruktivt möte, där man kunde diskutera framåt, och vad vill vi tillsammans, för vi har ju en hel del intresseområden som är gemensamma.

(Transkription, brukarråd)

Stormötet är viktigt eftersom det är en kontaktyta mellan de högsta cheferna och brukarrådets representanter. Göran är mån om att detta möte ska få en positiv utgång; han vill bädda för att samarbeten kan uppstå och han vill undvika polarisering som skapar låsta positioner. I utdraget framträder också inramningen för hur man förväntas prata med varandra. Kritik så som den framfördes på sjuttioalet är inte önskvärd. Istället poängterar Göran uppmuntrande att de nu för tiden uppnått en mer civiliserad dialog; det ska vara ”konstruktivt”. När diskussionen fortsätter ifrågasätter flera brukarrepresentanter den bild

av det tidigare stormötet som Göran framställer. Brukarna menar att det havererade mötet inte handlade om *hur* frågorna framfördes av brukarna. Problemet var istället frågornas *karaktär*, och att verksamhetscheferna inte ville lyssna eftersom föreningarna reste (adekvata) krav på förändring som upplevdes som allt för utmanande eller omvälvande. Diskussionen avslutas med att två brukarrepresentanter jämkar parterna och för frågan tillbaka till det kommande stormötet:

Bengt (brukarrepresentant): Vi har säkert kritiserat mycket genom åren, och det kommer vi att fortsätta att göra, det är en av våra roller att vara kritiska och ta fram frågor som vi tycker är tokigt, och så får vi se vad som görs åt det ena och det andra. Men när vi träffar de här cheferna då är det ju ganska viktigt att dom känner till att vi som föreningar ställer upp på det förändringsarbete som har varit igång nu ett tag. /.../ nu är ju meningen att det ska samlas krafter kring det som vi gemensamt tycker är en riktig utveckling. /.../ Om vi koncentrerar oss på framåt, och den här ledande chefskategorin så får vi ju se hur vi går vidare. Det är viktigt för oss [brukarföreningarna] att vi står enade med välfärdsorganisationen tycker jag.

Kristina (brukarrepresentant): Jag bara tänkte rent praktiskt, nu tänkte jag på att det [mötet som planeras] är två timmar bara, och då exempelvis om vi har basfrågor, någonting gemensamt måste vi ju ha. /.../ för annars så blir det ju pannkaka, och det är ju inte meningen. Jag tycker att vi ska vara väldigt strukturerade. Och ingen pajkastning någonstans, jag menar; om vi inte kan hitta varandra någonstans, då kan vi ju gå hem allihop direkt.

(Transkription, brukarråd)

Diskussionen om hur stormötet ska gestalta sig avslutas i samförstånd kring nödvändigheten av att hålla en trevlig ton, stå enade och ta utgångspunkt i frågor det råder samförstånd kring. Här konstrueras alltså inramningen av hur brukarinflytandet ska gestalta sig gemensamt i interaktionen mellan parterna; brukarna skriver under på de spelregler Göran föreslår. När jag senare observerade själva stormötet var stämningen lugn och kamratlig. Mötet var fritt från livliga diskussioner,

debatter eller uttryck för grövre kritik. Brukarna tycks i detta fall ha tagit över (Lukes 2008:35ff), eller i alla fall accepterat (Kelman 1958), det sätt att formulera brukarinflytande som organisationen för fram.

Att träda utanför inramningen – en allt för kritisk röst

Under ett annat brukarråd överträdde däremot gränsen för den här inramningen på ett tydligt sätt. Här diskuteras organisationsförändringar och brukarrepresentanten Magnus frågar inramningen både genom kritikens karaktär och hur han framför den:

Magnus (föreningsrepresentant): Grundläggande är väl egentligen att jag tycker att det egentligen behövs så stora förändringar inom psykiatin för att det ska bli någonting riktigt positivt alltså. Det är så stora fel när det gäller metoder, synsätt och så vidare så det handlar inte bara liksom att förbättra lite kvalitet, utan det behöver grundläggande förändringar för att det här ska bli en positiv utveckling. /.../ Vad man skulle kunna önska är ju att det fanns i alla fall möjligheter till alternativ så att det fanns möjligheter att, som individ, att som individ kunna påverka, välja, leta sig fram i världen, till någonting som passar bättre än det som erbjuds. Men jag tror, jag tror som sagt inte på att det går att genomföra nånting/

Anna (föreningsrepresentant): Nähänä.

Magnus: /under dom ramar som finns. Så att det, tyvärr.

(viskningar, mummel)

Lina (föreningsrepresentant): Men nu till Kaspers fråga/

(Transkription, brukarråd)

Utspelet skapar oro i rummet. Annas korta kommentar indikerar att hon ogillar Magnus uttalande och inte håller med honom, och Lina försöker leda bort diskussionen från det Magnus har sagt. Men så blir det inte. Verksamhetschefen Göran tar illa vid sig av Magnus hårda kritik och försvarar det arbete som utförs:

Göran (verksamhetschef): alltså jag är ledsen men psykiatin har givna ramar att jobba inom

Magnus: Ja, jo visst.

Göran: och inom den ramen försöker jag och Kasper med flera

En kvinna: mm!

Göran: att göra det bästa vi kan. Och vi får bevis

Flera: mm, mm!

Göran: dagligen på att det faktiskt finns enskilda patienter som upplever skillnad av dom ansträngningar vi gör.

Magnus: jojojo.

Kvinnan: mm!

Göran: Och det räcker för oss, för att vi ska fortsätta tycka att det är viktigt att arbeta med det här.

(Transkription, brukarråd)

Flertalet av de andra brukarna håller med Göran. En så genomgripande misstro mot organisationen som Magnus ger uttryck för bryter spelreglerna för hur man får tala. Hans uttalande upplevs obstruera mötesordningen och de gemensamma ansträngningarna som görs för att förbättra situationen inom Psykiatrin. Kritiken är helt enkelt för stark och ensidig för att vara gångbar. Magnus uttalande saknar dessutom både förståelse för organisationen och konstruktiva förslag på hur förändring ska uppnås. Diskussionen fortsätter:

Magnus: Jag tycker i och för sig att det är bra det ni gör, asså det, jag ser/

Anna: Jaså? Åhh...

Magnus: Det var inte negativt [menat], men jag tycker däremot, mina förväntningar skulle vara någonting mycket/

Göran: vi har insett att vi inte kommer åstadkomma fred på jorden

Flera: (medhållande läten)

Magnus: nej men ni kommer inte åstadkomma bra psykiatri heller

Nils (föreningsrepresentant): vi jobbar för det också

(Högt sorl)

Magnus: ni kommer inte att åstadkomma (ohörbart på grund av höjda röstlägen och sorl)

Anna [till Magnus]: Nej men shut up/

Lina (föreningsrepresentant): Schhhhhh!

Magnus: (höjd röst för att göra sig hörd) att hjälpa människor att få rätt på sina problem, det kommer ni inte att göra

Anna [till Magnus]: ja men snälla!

Magnus: Ni kommer bara fortsätta att låta människor gå under!

Flera föreningsrepresentanter: Nej! Nae, Nej men Magnus, nej!

Anna: Nu är du ute på/

(Högt sorl)

Lina: (ropar) Nej nu, åter, ordning i salen!

(Transkription, brukarråd)

Inledningsvis försöker Magnus släta över sin kritik men Göran, som tycks ha blivit stött, avbryter och säger sarkastiskt att organisationen inte kan "åstadkomma fred på jorden". Med Clarkes (2013) termer blir detta ett sätt för Göran att säga till Magnus att han överträtt gränsen för vad som är rimligt att kräva; brukarna kan inte kräva det "omöjliga". Detta får Magnus att återkomma till sin kritik med förnyad styrka. Svaret "nej men ni inte kommer att åstadkomma bra psykiatri heller" kan tolkas som att Magnus menar att de förändringar han efterfrågar är nödvändiga snarare än orimliga. Nu frångår han tydligt spelreglerna för hur kritik ska framföras genom den anklagande rösten och höjda tonen. Uttryck som "ni kommer bara fortsätta att låta människor gå under" ligger långt utanför det acceptabla i sammanhanget, och stöter också på kraftiga fördömanden från övriga brukare.

Coy och Hedeén (2005:417f) uppmärksammar att när representanter från en social rörelse väl erövrat en plats inom den etablerade ordningens beslutsprocess blir det i regel viktigt för dem att behålla denna position. Fortsatt deltagande i olika forum kan då bli ett mål i sig, som överskuggar rörelsens tidigare målsättningar, krav och

strävanden (ibid.). Magnus brott mot spelreglerna riskerar att äventyra relationen med organisationen genom att skapa agg och polemik mellan parterna; de förmåner som brukarna åtnjuter genom den koopterade relationen riskerar att förloras. Detta försöker de andra brukarna (inte minst Anna) undvika genom att markera att de inte ställer sig bakom Magnus agerande; de försöker ”reparera skadan” och återupprätta ordningen. Det är signifikant i utdraget att det är just brukarna själva som upprätthåller inramningen genom att disciplinera den brukare som överträder dem. När det blir paus går också Göran fram till Magnus för att bidra till reparationsarbetet:

När alla rör sig ut ur lokalen hör jag Göran säga till Magnus med försonlig stämma och skämtsam röst att ”du är så revolutionär Magnus”. Magnus slår ut med armarna och försäkrar att så farligt är det inte. Han säger: ”Nej Nej. Nej då, men jag...”. Sedan är de utom hörhåll. Göran lägger handen på Magnus axel, de ler båda när de försvinner pratande ut ur rummet. Jag noterar att Göran benämner ”revolutionär”, som något negativt eller närmast komiskt.

(Fältanteckning, brukarråd)

På Görans initiativ försonas han och Magnus efter de hårda orden. På samma gång blir konversationen ett sätt för Göran att tydliggöra inramningen för Magnus; revolutionärt brukarinflytande är inte önskvärt.

Exemplet påvisar hur förväntningarna på hur kritik ska framföras skapar en orientering bort från ett (allt för starkt) konfliktperspektiv. Denna inramning gör att allt för häftig kritik, liksom krav på allt för stora förändringar, undertrycks (jfr. Baur och Schmitz 2011:17f). Magnus kritik accepteras helt enkelt inte och stöter på motstånd, från båda anställda och andra brukare.

Förståelse som medveten strategi

Ovan framkommer att en aspekt av den förväntan som finns på brukarna att använda en lagom kritisk röst handlar om att visa förståelse

för organisationen, vilket antas underlätta inflytande. Brukarna uppfattar och förhåller sig till denna inramning. Så här berättar till exempel Nanna för mig om hur det gick när hon var i en verksamhet för att prata om brukares rättigheter:

Nanna säger att det gick bra, det blev bra diskussioner. Man får ju lägga fram det snyggt, på ett sätt som fungerar. Man får understryka att vi förstår att de har det svårt också. Det är ju ingen lätt sitta socialsekreterarna sitter i, det är ett svårt arbete och tuffa förhållanden.

– Det handlar nog om att man har förändrats själv också, fortsätter hon. Att man faktiskt kan se deras sida också. Som missbrukare hade man inte det perspektivet, då hade man bara sitt eget behov för ögonen och då funkar det inte.

(Fältanteckning)

Genom att ”lägga fram det snyggt” kan brukarna underlätta framförandet av sina synpunkter. Brukarna tycks till stor del dela den uppfattning som finns inom organisationen att kritiken måste ”paketeras” på rätt sätt, och att göra så kan ses som en medveten strategi från brukarnas sida att skapa gehör för sina åsikter. Genom att uttrycka ett mått av förståelse och förtroende för organisationen kan fruktsamma diskussioner komma till stånd. Clarke med kollegor (2007) uppmärksammar dock inflytandets potential att påverka ”åt båda håll”:

Service providers could learn about user/public perceptions, wants and expectations while the public could become 'knowledgeable' in service terms – learning to appreciate the constraints, conditions and calculations of 'professional' or 'organisational' knowledge. (Clarke et al. 2007:119f)

Samtidigt som uppvisandet av förståelse för organisationen ofta tycks vara en medveten strategi som brukarna använder för att möjliggöra påverkan antyder Nannas uttalande i andra delen av utdraget ovan något ytterligare. Nanna menar att hon *har* förändrats: hon har inte bara sitt eget behov för ögonen längre utan kan verkligen se också organisationsföreträdarnas perspektiv. Förståelsen för organisationen

och dess representanter tycks alltså inte enbart vara en strategi, utan även bygga på att Nanna verkligen har ändrat perspektiv. På många sätt är det givetvis bra att kunna se "båda sidor", men jag menar att strategin att uppvisa förståelse för organisationen samtidigt kan vara vanskelig. Å ena sidan kan en sådan strategi möjliggöra inflytande. Å andra sidan skulle den kunna resultera i ett genuint anammande av organisationens perspektiv som får till följd att organisationens synsätt godtas och att (miss)förhållanden accepteras.

7.2 Var ska brukarna tala?

Efter en tid på fältet inser jag att det finns platser inom organisationerna som jag aldrig besöker, och att detta beror på att brukarinflytandet inte sträcker sig in överallt. Vad brukarinflytande blir i praktiken präglas av vilka sammanhang brukare faktiskt inbjuds att delta i. Så *var* inom organisationerna tillåts brukarna att agera? Det finns (åtminstone) två utpräglade inramningar av sådan rumslig art. För det första deltar brukare aldrig i de forum där beslut fattas, och för det andra sker brukarinflytande i separata forum, utanför organisationens ordinarie verksamhet.

Inte där besluten fattas

Både psykiatriutredningen (SOU 2006:100 s. 518f) och missbruksutredningen (SOU 2011:35 s. 193) tar upp att brukarinflytande kan bedrivas genom att brukare bereds en plats i beslutande organ. Något sådant föreslås dock aldrig från organisationernas sida i min studie. Likaledes är det ovanligt att brukare begär tillträde till de platser där beslut fattas. Inramningen kan illustreras genom en konversation i den projektgrupp i Kommunen som jobbade med att implementera brukarinflytande. Även den kommunala tjänsteman som är projektledare deltar:

Ann-Kristin (brukarrepresentant) berättar om aktiviteten ”verksamhetsförslag”: Det var en kort aktivitet med bara ett möte mellan brukare och verksamhet. Verksamheten hade själva utformat ett förslag på utveckling av sitt arbete och ett antal brukarrepresentanter fick gå igenom förslaget och ha synpunkter på det. Så vi lade fram vår syn på förslaget, berättar Ann-Kristin, och därefter skulle verksamhetsledningen genomföra en konsekvensanalys och sedan fatta beslut. Ann-Kristin säger att det var positivt och att verksamhetsledningen var intresserade, tog brukarnas kommentarer på allvar.

– Men sitter vi brukare med i ledningsgruppen då, frågar Karin (brukarrepresentant). Hon låter på rösten som att hon redan vet att de inte gör det.

– Nej, svarar Ann-Kristin tveksamt.

– Nähä, men är vi i alla fall adjungerade till ledningsgruppen vid det mötet där beslutet fattas då, frågar Karin.

– Nej, det tror jag inte, svarar Ann-Kristin. Karin höjer på ögonbrynen och nickar menande.

– Nej, det här är ett beslut som de fattar, säger Petra (kommunanställd). Men i nästa steg, om beslut tas att gå vidare med den nya verksamheten, då vill de säkert ha er med i den fortsatta utformningen.

(Fältanteckning, projektgruppsmöte)

Utdraget är signifikant för materialet och åskådliggör den skarpa gräns som avskiljer brukare från de platser i verksamheterna där beslut fattas. Den här inramningen är så tydlig att det närmast är tal om en absolut regel: Besluten fattas av organisationen och brukarna är aldrig närvarande i de forum där detta sker. På grund av den här gränsdragningen menar jag att det är svårt att säga att medbestämmande i stark mening förekommer på mitt fält; organisationerna håller den slutgiltiga (besluts)makten avskild från brukarna. Detta innebär inte att brukarrepresentanterna inte är med och påverkar beslut: De är delaktiga som referenspersoner, ”bollplank”, remissinstans och samarbetspartner i att utarbeta förslag till beslut. Brukarna är alltså med i olika typer av beredande och rådgivande organ där de har möjlighet att lägga fram sin

sak och ställa organisationerna till svars, och situationen kan liknas vid den form av inflytande som Arnstein (1969:221) har benämnt som ”konsultation”. Brukarna får göra sin röst hörd och blir lyssnade på, men de deltar inte i det formella beslutsfattandet.

Det närmaste några brukare i mitt material kom ett beslutande forum var ett tillfälle då de representanter som varit med och tagit fram ett förslag till renovering av ett stadsdelskontor fick följa med till ledningsgruppens möte för att presentera förslaget. Jag hade inte möjlighet att observera ledningsgruppsmötet, men när jag träffade brukarrepresentanten Danne i ett annat sammanhang berättar han om mötet:

Under lunchen frågar jag Danne hur det gick på presentationen för ledningsgruppen. Han säger att det gick jättebra; ledningen var nästan mer radikala än vi och gick med på allt i princip. Det här med kaffeautomater som vi varit osäkra på om de skulle gå med på, det tyckte de var en självklarhet; ”klart de ska ha det!”. Så de svalde allt, frågar jag. Ja säger Danne, det var vad de sa i alla fall. Men vi får vänta och se, de ska ju diskutera det internt och fatta beslut, men de motsatte sig inget där och då, de lät mycket positiva.

(Fältanteckning)

Även i det fall då brukarna faktiskt fick tillträde till ledningsgruppen upprätthölls alltså inramningen genom att beslutet i frågan förlades till ett annat tillfälle, då brukarna inte var med.

År 2003 fastslog Maria Jarl (2003) att det under den senaste tioårsperioden:

... skett en successiv övergång från satsningar på rådgivande brukarråd där de anställda samråder med brukarna till brukarstyrelser där brukarna ofta är i majoritet och har stora befogenheter att besluta över verksamhetens centrala delar. (Jarl 2003:125)

Någon sådan utveckling finns det inga spår av på det fält jag undersökt, och begreppet brukarstyrelse är helt obekant. Diskrepansen mellan

mina och Jarls resultat kan bero på att trenden har vänt sedan början av milleniet. En annan förklaring skulle eventuellt kunna vara att brukarinflytandet utformas olika på olika områden. Jarl har fokuserat på skola och äldreomsorg, och möjligen är brukarna här involverade i beslutsfattandet på ett djupgående och avgörande sätt (något jag dock utifrån min kunskap om de områdena tar för otroligt).

I separata forum snarare än ordinarie verksamhet

Det är inte bara i forum där beslut fattas som brukarinflytande inte når in. Detta gäller även för andra ordinarie institutionaliserade forum inom organisationerna. Det är ovanligt att arbeta med brukarinflytande genom att låta representanter för brukarna delta vid exempelvis arbetsplatsträffar, behandlingskonferenser, veckomöten och så vidare. Vid ett par tillfällen förs sådana förslag fram, men mig veterligen förekommer det mycket sällan. I regel skapas istället specifika forum för att tillgodose behovet av brukarinflytande: Istället för att delta i ledningsgruppen träffar brukarna ledningen inom ramen för brukarrådet. Istället för att delta vid personalens veckomöte på avdelning 72 diskuterar brukarna med personalen på "fredagsmötet" (som är ett specifikt tillfälle för dialog mellan brukare och personal). Istället för att delta och framföra sina åsikter på exempelvis arbetsplatsträffar genomförs ett öppet hus eller en enkätstudie. Undantaget från denna regel är utvecklingsarbena, där brukarna agerar som representanter i ordinarie arbetsgrupper inom organisationerna.

Istället för att integrera brukarinflytandet i ordinarie verksamhet skapas något av en parallell struktur inom organisationen som tjänar till att tillgodose behovet av brukarinflytande. John W. Meyer och Brian Rowan (1977:345ff) har uppmärksammat hur en organisation för att framstå som legitim måste inkorporera omgivande institutionella värden i sin verksamhet. I mitt fall skulle "brukarinflytande" kunna sägas vara ett sådant starkt värde som finns på det socialpolitiska och organisatoriska fält som omger välfärdsorganisationerna. Meyer och

Rowan (1977:355ff) menar att en organisation i en sådan situation kan skydda sin kärnverksamhet från förändring genom att upprätta parallella delsystem där vissa "formella strukturer" tillgodoser yttre påtryckningar, medan andra (centrala) delar av systemet fortsätter att fungera som vanligt. På mitt fält finns det förvisso kopplingar mellan den parallella struktur som brukarinflytandeforumen utgör och den ordinarie verksamheten. Det överförs information, åsikter och idéer mellan de olika sammanhangen och många av de anställda som deltar i de separata brukarinflytandeforumen bedriver den ordinarie verksamheten. Men dessa kopplingar kan med Meyer och Rowans (1977) termer i regel förstås som "lösa" (se även Weik 1976). Detta innebär att de olika delarna, samtidigt som de är del av samma system (organisationen), fungerar tämligen oberoende av varandra, vilket möjliggör att kärnverksamheten kan fortskrida relativt opåverkad, jämfört en situation där kopplingen varit starkare.

Jag menar alltså att brukarinflytandet i stor utsträckning bedrivs i parallella och löst kopplade forum. Denna inramning får konsekvenser. Exempelvis är det – som uppmärksammats tidigare – vissa professioner inom Psykiatri som lyser med sin frånvaro i brukarinflytandearbetsaktiviteterna; företrädesvis läkare och psykologer. Möjligheten för anställda att undvika deltagande öppnas just genom att brukarinflytandet inte bedrivs i de ordinarie institutionella forum där alla professioner i princip ovillkorligen måste delta. En annan konsekvens av löskopplingen är att brukarna får begränsad insyn i de ordinarie forumen. De får förlita sig på den information som förmedlas därifrån av de anställda. På motsvarande sätt måste brukarna förlita sig på att deras åsikter förmedlas av anställda från de separata forumen till ordinarie forum. Det gränssnitt som skapas mellan de parallella strukturerna skapar behov av en förmedlande länk mellan dessa. Ofta är det de anställda som administrerar brukarinflytandearbetet som får fungera som denna mellanhand. Hur hängivna dessa individer än är när det gäller att driva brukares frågor så innebär deras position en gatekeeperfunktion (Brodkin 2010): Det skapas ett "filter" mellan de

ordinarie strukturerna och brukarinflytandeforumen som reglerar utbytet av information.

Löskopplingen tar sig delvis olika uttryck inom de båda organisationerna. Inom Psykiatrin kan frågan om brukarinflytande sägas vara mer institutionaliserad; där finns en uppbyggd parallell struktur inom stora delar av organisationen som tillgodoser brukarinflytandefrågan. Inom Kommunen är snarare hela frågan om brukarinflytande löskopplad. Den bedrivs genom ett isolerat projekt, och aktörerna i projektet får göra sitt bästa för att skapa kopplingar mellan sig själva och Kommunens ordinarie verksamheter.

Röstens återvändsgränd?

I de separata forumen framförs ofta relativt genomgripande kritik, vilket i regel tolereras av de organisationsföreträdare som närvarar: Det framstår som "högt i tak" i dessa forum. Men samtidigt som det finns stor möjlighet att framföra kritik i de separata forumen är det ofta oklart om, och i så fall i vilken form, synpunkterna når ut från dessa forum till resten av organisationen. Potentiellt sett kan de löst kopplade forumen fungera som en buffert som fångar upp och isolerar kritik, och skyddar organisationen mot krav på förändring (Meyer och Rowan 1977; se även Lipsky 2010:135f). En presumtiv möjlighet är att de separata forumen inte bara isolerar brukarna och deras åsikter, utan även till viss del de anställda som är intresserade av att driva förändringsarbete. Genom att dessa anställda intresserar sig för och engagerar sig i de (löskopplade) forumen, skulle deras kritik och förändringssträvanden, på samma sätt som brukarrepresentanternas, i viss mån kunna hållas avskilda från kärnverksamheten.

7.3 När: Efter, innan och mellan

Ett fenomen som förekommer på en specifik plats förekommer också alltid vid en specifik tidpunkt. Tätt sammanlänkat med frågan om var

brukarna deltar finns alltså frågan om *när* de deltar. I föregående stycke konstaterades att brukarinflytandet i stor utsträckning tar plats bredvid den ordinarie verksamheten liksom utanför de beslutsfattande organen. Men när i förhållande till besluten äger brukarinflytandet rum?

Efter att besluten är fattade

I likhet med exempelvis Austins (1972) och Carrs (2007) resultat finns det exempel i mitt material på att brukarinflytandet organiseras så att det infaller efter att avgörande beslut fattats (utan att brukare deltagit). Konsekvensen av en sådan ordergång framträder vid ett tillfälle då brukare och brukarföreningar bjuds in för att påverka hur en verksamhet ska omformas i samband med en flytt. Jag sitter i ett stort mötesrum, fullt med brukarrepresentanter från olika föreningar och längst fram vid ett avlångt bord sitter verksamhetschefen Görel, liksom de fyra enhetscheferna. Görel inleder mötet:

Så varför har vi då detta möte, fortsätter Görel (verksamhetschef) retoriskt och svarar själv: Det handlar om ett förändringsarbete. Vad kan vi förändra i vårt arbetssätt för att bli bättre? Och i samband med den kommande flytten är det ett bra tillfälle att förnya sig. Det kommer bli en utmaning att få in en modern psykiatri i de nya lokalerna och inte bara flyttar in allt det gamla. Och då vill vi höra era åsikter inför flytten, vad ni tycker är viktigt i den nya verksamheten.

(Fältanteckning, flytt till nya lokaler)

Syftet med mötet, eller mötets innehållsmässiga inramning (som diskuteras närmare i kommande avsnitt), är att brukarna ska få komma med synpunkter inför flytten. I termer av tid indikeras det tydligt att dessa synpunkter inhämtas *innan* flytten och hela poängen är att åsikterna ska kunna spela roll för den nya verksamhetens utformning. Brukarna är entusiastiska och redan under Görels introduktion kommer de med förslag på hur verksamheten kan se ut. Mattias föreslår till

exempel utökat arbete av rehabiliterande karaktär som han vet att medlemmar i hans brukarförening efterfrågar:

Mattias trycker på vikten av att Psykiatrin jobbar med ”rehabiliterande” inslag. Kommer man att börja jobba på några nya sätt kring detta, frågar han. Med snickeriverksamhet till exempel eller musikterapi, måleri-verksamhet? Det är sådana saker som han vet att många tycker är givande i återhämtningen och rehabiliteringen. Görel nickar och säger att något snickeri kommer det inte att finnas, det finns inte med i planen för lokalerna. Men det kommer att finnas ett rum för bildterapi, och när det gäller musik så är ju det ganska lätt nu för tiden, det är bara att plugga in sin ipod till ett par högtalare, och det ska det finnas möjlighet till. Det kommer att finnas en musikterapeut anställd.

(Fältanteckning, flytt till nya lokaler)

Mötet pågick en hel förmiddag och brukarna kom med många förändringsförslag. De berörda cheferna närvarande under hela mötet, det gjordes en utförlig dokumentation av de åsikter som kom fram och ett uppföljningsmöte planerades in. På många sätt framstod cheferna som seriöst intresserad av att hörsamma brukarnas åsikter. En närmare läsning av Görels svar på Mattias synpunkter antyder samtidigt att beslutat redan är fattade kring vilka terapiformer som ska användas, vilken personal som ska finnas tillgänglig och hur lokalerna ska vara utformade. Tillfällets uttalade syfte till trots tycks mötet alltså infalla *efter* att många väsentliga beslut är fattade, och möjligheten att tillmötesgå de önskemål brukarna höjer är avhängigt dessa beslut. På så sätt kan musik- och bildterapi tillmötesgå, medan snickeriverksamhet (och trädgårdsterapi som senare efterfrågas av en annan brukare) inte kan tillmötesgå. Om brukares synpunkter efterfrågas efter att beslut i själva verket är fattade framstår brukarinflytandet som en legitimerande symbolhandling snarare än en möjlighet att påverka (Harrison och Mort 1998), något som Arnsteins (1969) benämnt ”tokenism”. Detta tillfälle tar sig sådana uttryck, men inte enbart. Beslut kring vissa ”potentiella nyckelfrågor” (Bachrach och Baratz 1972:58) (i det här

fallet om lokalernas utformning, personaltillsättning och terapiformer) har redan fattats, vilket undviker påverkan på organisationens grundläggande former (ibid.:55). Däremot medges påverkan på hur arbetet ska utövas inom den övergripande ram som (redan) beslutats av organisationen (jfr. Austin 1972:414).

Innan besluten fattas

Även om mer avgörande verksamhetsbeslut ofta tenderar att fattas innan brukarna blir inkopplade är det inte entydigt så att brukarna konsulteras i efterhand. De kan även konsulteras före beslut fattas, som en form av rådgivande organ. Tydliga sådana exempel är det open space-möte som hölls i inledningen av kommunprojektet för att identifiera vilka frågor projektet skulle arbeta med, liksom det open space-möte som hölls inom en missbruksverksamhet med syfte att komma med uppslag till förändrade verksamhetsmål. Också aktiviteterna i kategorin utvecklingsarbete utgör i regel goda exempel på hur brukarinflytandet infaller innan beslut fattas. Dessa aktiviteter tar ofta formen av beredande organ (jfr. Barnes 1999:84) som utformar förslag till förändringar som sedan ledningsgrupper eller andra organisationsföreträdare får ta ställning till. På Psykiatrins brukarråd ges brukarna också utrymme att komma med fria synpunkter som visserligen inte är kopplade till någon specifik beslutsprocess; men som eventuellt kan starta en sådan.

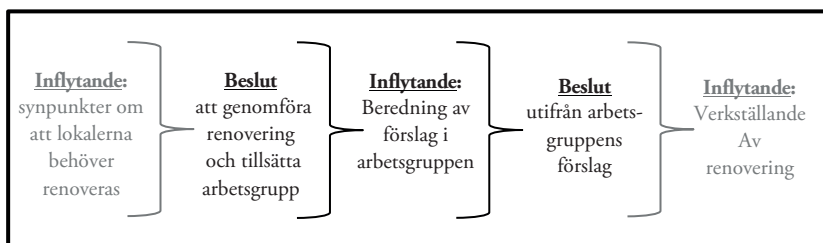
Mellan besluten

För att avsluta diskussionen kring när brukarna involveras i förhållande till besluten ska jag tillföra ytterligare en dimension till analysen; nämligen det faktum att beslut i regel inte fattas vid ett isolerat tillfälle (som brukarna kan konsulteras antingen före eller efter). Snarare tycks beslut fattas genom en serie delbeslut. I exemplet ovan, med Psykiatrins flytt till nya lokaler, visade sig brukarna ha kopplats in efter att vissa

övergripande beslut var fattade. Samtidigt äger mötet rum innan själva flytten är genomförd och många beslut återstår säkert att fattas efter mötet. På motsvarande sätt i de fall där brukarna agerar beredande organ i olika utvecklingsarbeten: Här är brukarna tydligt med och utformar underlag till beslut på *förhand*. Som Rutter med kollegor (2004:1 976f) påpekar är det dock så att även detta beredningsarbete regelmässigt är förekommet av ett beslut fattat av organisationen.

Renoveringen av ett socialkontor kan tjäna som exempel. Innan arbetsgruppen där brukarna engagerades för att utarbeta ett förslag om förändringar tillsattes, hade ett beslut fattats av ledningsgruppen om att lokalerna skulle renoveras och en arbetsgrupp tillsättas. Vidare kan detta första beslut i sin tur eventuellt vara en respons på en ännu tidigare input från brukare om att lokalerna behöver renoveras. Dessutom var det tal om att brukarna, efter ledningsgruppen beslut, skulle engageras i verkställandet av beslutet (det vill säga i själva renoveringen). En mer korrekt beskrivning av brukarinflytandets tidsmässiga förhållande till besluten är alltså snarare att det infaller *mellan* besluten. Detta kan visualiseras på följande sätt i fråga om renoveringen av socialtjänstkontoret (men är en generell företeelse):

Figur 3. Besluts- och inflytandekedja



7.4 Vad ska diskuteras?

Peter Bachrach och Morton Baratz (1972:18f, 54ff) menar att inflytelserika grupper kan använda sin position för att påverka vilka frågor som kommer upp på dagordningen. Därigenom kan de, medvetet eller omedvetet, rikta diskussionen mot förhållandevis hanterabara områden. Denna möjlighet att bestämma diskussionens innehåll motsvarar maktens andra ansikte i Lukes (2008:28ff) terminologi. På liknande sätt har organisationerna i min studie stora möjligheter att forma brukarinflytandet genom att formulera vad olika aktiviteter ska handla om. Denna möjlighet att avgöra aktiviteternas innehåll utgör den fjärde form av inramning jag ska undersöka. Ofta görs försök att låta brukarrepresentanter påverka denna inramning. Så kallade open space-möten eller dialogverkstäder har exempelvis relativt stort utrymme för deltagarna att bestämma mötets innehåll. Även när definitionsarbetet sker gemensamt är det dock närmast oundvikligt att organisationens företrädare inte skulle avgöra den initiala agendan, liksom ha tolkningsföreträde gällande att avgränsa inramningen. Detta kan illustreras genom att lyssna på inledningen till ett open space-möte jag deltog i. Mötet äger rum på en enhet som jobbar med missbruksvård och mellan trettio och fyrtio personer är samlade, blandat personal och brukare. Inledningsvis sitter alla i en ring i en stor samlingssal:

Max (brukarrepresentant) inleder mötet med att plinga i de klockor Petra (projektledaren) ofta använder. Han berättar om dagen och säger att temat är ”från bra till bäst”. Han lämnar ordet till enhetschefen Gun. Gun säger att tanken med dagen är att diskutera hur verksamheten kan utvecklas och utarbeta målsättningar för nästa verksamhetsår. Tanken är att tillsammans arbeta fram ”idéer som vi kan jobba vidare med när vi åker på vårt planeringsinternat”.

– Det är viktigt att ni brukare är med i denna process. Det är ni som vet vad som saknas och hur ni vill att verksamheten ska se ut.

(fältanteckning, open space-möte)

Det här tillfället har en öppnare innehållsmässig inramning än de flesta, och under mötet finns stor möjlighet för brukarna att komma med förändringsförslag. Likafullt finns en inramning: Mötet ska handla om att jobba med förändringsidéer till verksamhetsplanen. Även tidsmässiga och rumsliga inramningar synliggörs. Brukarinflytandet infaller *innan* beslut om verksamhetsplanen fattas, och *utanför* det forum (planeringsinternatet) där beslutet fattas. Vidare synliggörs verksamhetens möjlighet att fortsätta det innehållsmässiga inramningsarbetet i efterhand, då de på internatet kan avgöra vilka förslag de vill arbeta vidare med. Också vid tillfällen med hög ambition att involvera brukarna i definitionsarbetet finns alltså aspekter som verkar för att organisationen kan upprätthålla kontrollen över brukarinflytandets inramning.

En aktivitet, en inramning

Inga aktiviteter är helt oplanerade. Med nödvändighet har varje tillfälle en mer eller mindre tydlig innehållsbeskrivning som reglerar vad aktörerna ägnar sig åt: Olika utvecklingsprojekt kretsar kring en på förhand fastslagen fråga; meningsutbytesaktiviteter så som konferenser eller brukarråd har dagordningar, scheman eller agendor; brukarundersökningar bygger på frågor som organisationerna formulerat; när brukare anställs i verksamheten finns arbetsbeskrivningar att följa, och personalutbildningar som brukare håller i har ett på förhand fastslaget innehåll.

Det är fullt möjligt för brukarrepresentanter att ta upp frågor som ligger utanför den aktuella agendan, samtidigt har McKay och Garratt (2013) uppmärksammat att brukares möjlighet att få gehör för sina åsikter i stor utsträckning beror på om de ligger i linje med vad organisationen förväntar sig att brukarna ska uttrycka. På så sätt menar jag att förväntningarna på vad en viss aktivitet ska handla om påverkar brukarinflytandets form, inte bara genom att synpunkter som inte ligger

inom aktivitetens definierade agenda undviks, utan också genom att sådana åsikter – om de uttrycks – inte får gehör.

En vanlig innehållsmässig inramning är att det som ska diskuteras är formerna för brukarinflytande. Nedan vänder jag dock blicken mot sådana tillfällen då diskussionerna rör sakfrågor kring organisationernas ordinarie arbete. Jag ska påvisa två övergripande inramningar av diskussionernas innehåll som jag identifierat och som gäller för i princip alla sammanhang då sakfrågor diskuteras: (1) Den som säger att socialpolitiska frågor inte ska diskuteras, och (2) den som avgränsar diskussionerna till ”realistiska förslag”. I analysen av dessa två innehållsmässiga inramningar tar jag utgångspunkt i ett specifikt exempel, ett tillfälle då en kommunanställd skulle träffa tre ungdomar för att diskutera utformningen av en brukarundersökning.

Att utforma en brukarundersökning – när ramen inte passar

I normalfallet håller sig brukarrepresentanterna någorlunda till de förväntningar som finns kring vad ett tillfälle ska handla om. Här ska jag dock ta utgångspunkt i ett tillfälle då de hade svårt att hålla sig till agendan. En brukarundersökning ska genomföras inom ekonomiskt bistånd och den ansvariga för studien (Ola) träffar tre ungdomar för att få respons på dess utformning. Killarna är mellan arton och tjugo år och två av dem har ickesvensk härkomst. Kommunen har kommit i kontakt med dem eftersom de har startat upp en verksamhet med ambition att hjälpa utsatta ungdomar att undvika kriminalitet och droger. De har själva erfarenhet av försörjningsstöd. Inledningen av mötet ägnas åt att diskutera syftet med träffen:

Martin (en av ungdomarna) säger att han trodde att det skulle handla om hur socialtjänsten jobbade, det var så han hade fattat det. Ola (utvecklingssekreterare) säger att det är det som är tanken, i alla fall indirekt. Men att anledningen till att han velat träffa dem är att han behöver deras hjälp med hur undersökningen kan utformas.

– Så idag vill jag alltså inte prata så mycket om vad ni tänker om socialtjänsten och deras arbete, utan det är den här undersökningen som jag vill ha hjälp med, hur man kan göra för att nå ut och hur den ska se ut.

(Fältanteckning, planering av brukarundersökning)

Tillfället ramas in omedelbart när mötet börjar genom att Ola förklarar vad han önskar att mötet ska handla om. Genom Martins ord anas att ungdomarna haft en delvis annan bild av vad mötet skulle handla om. Trots den tidiga och tydliga inramningen börjar de snart diskutera annat än undersökningen:

Samron (en av ungdomarna) berättar en historia om en kompis som åkt fast några gånger under gymnasiet för att han rökt marijuana:

– Första gången kanske föräldrarna betalar böterna. Men andra gången får du mer böter, och tredje och fjärde gången. Till slut har han en skuld på 100-150 000, bara för att ha rökt på lite, för småsaker. Då börjar man på minus! Hur ska han kunna börja livet så, när han inte har någon möjlighet att betala tillbaka? Böterna borde vara mycket mindre! Inte tas bort helt, men så att det finns en chans att betala. Samhället skulle tjäna på det! Som det är nu tycker folk inte det är värt att jobba, varför jobba när allt ändå bara går till kronofogden. Och många tar sms-lån för att betala böterna, men det är ännu värre. Att det ens är lagligt att låna ut till folk under 18! De här företagen förstör människors liv, de kommer i skulder de aldrig kan ta sig ur. Staten borde förbjuda det, alla såna företag som förstör ungdomars liv. Man måste rädda de unga tidigt, annars är de fast på ”soc” för alltid.

(Fältanteckning, planering av brukarundersökning)

Istället för att prata om brukarundersökningen kommer killarna in på villkoren för ungdomar på välfärdens rand och hur deras situation skulle kunna förändras. Ola kämpar för att få ungdomarna att ”hålla sig på banan” och prata om brukarundersökningen:

Okej, bra, säger Ola. Sedan försöker han åter komma in på undersökningen: Men om ni skulle göra en sådan enkät i alla fall, hur

skulle den då se ut? Hur skulle ni utforma den? Samron svarar svävande; det måste vara någonting som fångar ögat och sticker ut. Ola skriver ner detta och undrar sedan hur de ska få folk att förstå att det här är en chans att förändra. De tre killarna ser rådlösa ut, de har inte några svar. Marko fortsätter istället att prata om skuldsättning bland ungdomar.

(Fältanteckning, planering av brukarundersökning)

Gång på gång försöker Ola få ungdomarna att anpassa sig till mötets inramning, och korta stunder lyckas han. Men de inbjudna vet inget om hur webbformulär eller enkäter ska designas, de blir rådvilla av dessa frågor. Det de vet någonting om är hur situationen för utsatta ungdomar ser ut och vilket stöd dessa skulle behöva; det är dessa frågor de brinner för och ideligen glider in på. Tillfället visualiserar hur en inramning av en aktivitet kan se ut, och hur den anställde försöker upprätthålla denna. Men vid det här mötet matchar inte organisationens förväntningar brukarnas intresse eller syn på sitt deltagande; det blir tydligt att det är möjligt för brukarrepresentanterna att överskrida inramningen. Frågan är vad som händer med synpunkter som ligger utanför ramen.

Organisatoriska kvalitetsfrågor, inte socialpolitik

Under slutet av mötet kapitulerar Ola och slutar försöka föra in diskussionen på brukarundersökningen. Istället uppmuntrar han och deltar i den diskussion som ungdomarna vill föra. Här är ett utdrag från slutet av mötet:

- Det är skrämmande att höra vad de här killarna vi möter tänker på, säger Samron. Det handlar bara om en enda sak: att skaffa pengar snabbt. De bryr sig inte ifall det är lagligt, de tar till vilka medel som helst. Det är samhället som skapar den här hetsen, den här känslan, att man bara ska ha grejer.
- De flesta vill väl ha pengar egentligen, säger Ola. Det är bara olika vägar. Men de kanske tycker att vägen med jobb och att arbeta sig upp är för långsam?

– Den vägen är stängd, säger Marko, den är omöjlig för vissa. Med skulder på 200 000 innan man slutat gymnasiet, kronofogden efter sig och prickar i polisregistret. Du är körd, du får aldrig ett jobb, ingen bostad, du har bara ett enda val. Det är det som är problemet.

– Jag önskar att socialen hade en supergrupp, säger Samron och ler lite förläget. Jag vet att det inte kan vara så, men egentligen, varför inte? En supergrupp som kunde ta bort alla skulder och hela polisregistret! Jag lovar, folk skulle skärpa sig om de fick chansen att få jobb och försörja sig, fortsätter han entusiastiskt. De flesta vill verkligen leva lagligt, men de har inte möjligheten så de blir kriminella istället.

(Fältanteckning, planering av brukarundersökning)

Under mötet sätter ungdomarna fingret på stora utmaningar för dagens sociala arbete; det handlar om fattigdom, marginalisering, skuldsättning och samhällsutveckling. Dessa frågor ligger långt utanför ramen för mötet om undersökningen, men de ligger även utanför ramen för vad brukarinflytandet över huvud taget förväntas handla om enligt de observationer jag gjort.

Forbes och Sashidharan (1997) liksom Barnes (1999) har uppmärksammat att brukarinflytande från organisatoriskt håll förväntas handla om inomorganisatorisk funktionalitet; inte om socialpolitiska diskussioner (se även Carr 2007). En tydlig sådan förväntan finns även på mitt fält och socialpolitiska diskussioner undviks regelmässigt i de aktiviteter som genomförs. Välfärdsorganisationerna jobbar primärt med utredning och behandling av individer, och i denna kontext formuleras brukarinflytande som en fråga om verksamhetskvalitet och serviceanpassning. Men ungdomarnas resonemang rör de sociala problemens politiska, strukturella och samhälleliga dimensioner, frågor som uppfattas som utanför organisationens ansvar. Den inramning av diskussionerna som upprättas skapar en legitim möjlighet för organisationerna att avvisa synpunkter som faller utanför denna ram. "Det där måste ni ta med politikerna" är en vanlig replik när brukarnas synpunkter upplevs ha för politisk karaktär. Socialpolitiska diskussioner

förekommer därför sällan i materialet, och när socialpolitiska frågor (som i det här fallet) faktiskt uttrycks får de alltså inte gehör.

”Realistiska” förslag

Brukarnas synpunkter kan alltså inte vara av för politisk karaktär. För att få gehör måste de istället handla tydligt om organisationens eget arbete. I utdraget ovan framför Samron också ett sådant konkret förslag; en ”supergrupp” inom socialtjänsten. Inte heller detta förslag får dock fäste. Dels för att det är utanför inramningen för det aktuella mötet, men framförallt för att förslaget, som han själv noterar, kan anses som allt för genomgripande för Kommunen att hantera. Även förslag som innebär (för) stora eller genomgripande förändringar hamnar alltså utanför brukarinflytandets inramning, då med hänvisning till att de inte är realistiska att genomföra.

David Pilgrim (2005:25) menar att en av brukarinflytandets koopterande effekter är att brukarrörelsen sänker sina krav och anpassar dem till det inom organisationen gångbara. Samrons förslag om en supergrupp kan kanske uppfattas som en utopi eller önskedröm, men uppmaningen att avgränsa sig till ”realistiska förslag” utgör en väsentlig inramning även kring mer jordnära frågor. John Clarke med kollegor (2007:117ff) menar att ett syfte med den nyliberala inflytandediskursen är att skapa ansvarstagande brukare som har ”realistiska” (i praktiken sänkta) förväntningar på det offentliga. Genom ökad dialog och interaktion med brukarna kan välfärdsorganisationerna få brukarna att lära sig hur villkoren för organisationen ser ut, vilket kan leda till att de ställer ”rimliga” och ”realistiska” anspråk på verksamheterna (ibid.: 119f). På ett stormöte inom Psykiatri där föreningsrepresentanter och verksamhetschefer träffas för att diskutera verksamhetsutveckling synliggörs denna inramning. Så här låter det när deltagarna ska utarbeta förslag på verksamhetsförändringar. Chefer och föreningsrepresentanter har blivit indelade i blandade grupper som sitter utspridda i den stora,

ljusa möteslokalen. Mötesledaren Kasper står framme vid vita tavlan och förklarar upplägget:

- Se er som ett lag nu, här gäller det att ta hem priset! När ni jobbar, försök att se verksamhetscheferna som en resurs i era grupper, det är ju de som sitter inne på informationen om vad som är möjligt att genomföra. Vad finns det för utrymme och vad är realistiskt? Ni från föreningarna, säg gärna vad ni tycker, men kom ihåg att det ska vara något som också är genomförbart, och där kan verksamhetscheferna bidra med förankringen.
- Eller, ni kan väl börja brett i grupperna, startar Kasper om. Utgå från era visioner, vad vill ni se i framtiden! Men välj sedan ut de idéer som ni tror är mest realistiska eller de som kan vara ett första steg på vägen mot visionen.

(Fältanteckning, stormöte)

Kasper befinner sig i gränssnittet mellan föreningsrepresentanterna och cheferna och han försöker balansera brukarnas intressen mot de inom organisationen upplevda förutsättningarna. I slutändan är det dock cheferna som bestämmer vad som är möjligt att genomföra, och i förhållande till det uppmanas deltagarna att komma med ”realistiska” förslag. En sådan här förväntansram – som säger att diskussionerna ska hålla sig inom det ”realistiska” – upprätthålls inom båda organisationerna, och resulterar ofta i att det som börjar som långtgående visioner landar i mer anspråkslösa förändringsplaner.

Ibland återskapas denna inramning aktivt av brukarna själva genom att de uppmanar varandra att hålla sig inom rimlighetens gränser. Vid en utvecklingsaktivitet inom Psykiatrin sitter brukarrepresentanterna i smågrupper och pratar:

Britt (chefen som håller i mötet) har kommit in i rummet och avbryter diskussionerna i grupperna. Hon säger att vi verkar ha jobbat på bra och säkert kommit på jättemånga bra förslag. Nu ska hon göra det lite svårare: nu måste ni välja ut de tre viktigaste punkterna. Detta för att materialet ska bli hanterbart att fortsätta jobba med. Så välj ut de tre viktigaste, så får ni presentera dem sedan. När vi fortsätter diskussionen i

vår grupp säger Erland (föreningsrepresentant) att han är van vid detta, han har jobbat med liknande metod och hållit i sådana övningar i sin roll som UÖD-utbildare. Han säger att det är bra att satsa på punkter som man tror är möjliga att genomföra, vad är praktiskt genomförbart? Satsar man för stort är det troligt att inget blir av.

(Fältanteckning, flytt till nya lokaler)

Även om brukarna blir uppmanade att välja de förslag de upplever som *viktigast* omformulerar Erland detta till att satsa på förslag som är genomförbara och inom organisationen *realistiska*. Att inrikta sig mot realistiska förslag är någonting som Erland lärt sig från Psykiatrin när han utbildades till att bli UÖD-utbildare¹⁷ och för nu tanken vidare till andra brukarrepresentanter. Att anpassa sig till förväntningarna på realistiska förslag framstår här som en medveten strategi från Erlands sida; det blir brukarnas möjlighet att påverka. I ljuset av Bachrach och Baratz (1972) teoribildning ser vi samtidigt hur organisationens förväntningar på "realistiska" förslag – och brukarrepresentanternas anpassning till denna förväntan – möjliggör för en stark aktör att orientera agendan mot "okontroversiella frågor" och på så vis undgå att mer genomgripande förändringskrav tas upp.

7.5 Inramning, normalisering och acceptans

När en välfärdsorganisation skapar utrymme för sina brukare att utöva inflytande sätter de (med nödvändighet) samtidigt upp premisser för detta inflytande. Några av dessa "inramningar" tar form av närmast absoluta regler som är svåra att överträda. De flesta är dock mer flytande och kan snarast beskrivas som förväntningar eller normer. Den senare typen av inramningar går att frångå, men inte utan att det märks som ett avsteg från mallen, vilket kan leda till sanktioner från andra aktörer.

¹⁷ UÖD står för "Utbildningen Ökad Dialog" och är en personalutbildning som hålls av tidigare patienter.

I kapitlet har jag visualiserat inramningar av *hur* brukarna förväntas tala, *var* och *när* brukarinflytandet ska äga rum, liksom *vad* det ska handla om. De inramningar jag lyft fram är de mer framträdande premisser jag identifierat på fältet, men mer eller mindre klara förutsättningar och förväntningar sätts hela tiden upp kring olika frågor och aktiviteter. Sammantaget menar jag att dessa inramningar bildar en form av normsystem för hur brukarinflytande ska bedrivas. McKay och Garratt (2013) har visat hur de (ofta outtalade) förväntningar som finns på brukarna att vara delaktiga ("participate") på ett specifikt sätt skapar en disciplinering av brukarna att agera inom ramen för det "acceptabla". Brukare i McKay och Garratts studie som utövade inflytande på ett sätt som inte överensstämde med verksamhetens förväntningar (exempelvis genom att driva sin sak för hårt) uppfattades däremot som besvärliga, vilket ledde till sanktioner från de anställda (ibid.). De inramningar jag beskrivit har sådana normaliserande dimensioner som leder till att brukarna agerar "acceptabelt"; vilket innefattar att inte ställa allt för omvälvande förändringskrav. Sådana "orealistiska" eller socialpolitiska krav definieras som utanför brukarinflytandets ram.

Brukarnas acceptans av det normsystem som inramningarna utgör är det som upprätthåller en stabil relation mellan parterna och bereder dem tillträde att agera inom organisationerna. Om brukarna fullständigt motsatte sig de förutsättningar som organisationerna satte upp skulle inga aktiviteter kunna genomföras och den koopterade relationen skulle inte existera (Najam 2000:385ff). Jag menar därmed att brukarnas anpassning till inramningarna är en bärande del av den koopterade relationen. Genom analysen har det framträtt ett flertal exempel på hur brukarna fogar sig efter de inramningar som sker, och ibland också aktivt upprätthåller dem: I förra kapitlet framkom hur brukarna tar till sig den förhärskande konsensusdiskursen liksom att de tillägnar sig tanken om att bedriva ett "seriöst" brukarinflytandearbete. Och i det här kapitlet har det bland annat framkommit hur brukarna kan disciplinera varandra till att inte vara allt för kritiska, och hur de accepterar och upprätthåller tanken om att hålla sig till det "realistiska".

Generellt sett rättar sig alltså brukarna efter de uppställda förväntningarna, vilket ofta kan vara en medveten strategi för att möjliggöra påverkan. Inramningarna tycks dock inte alltid bara accepteras; i vissa fall menar jag att de snarare internaliseras, någonting som möjliggörs genom sådan idémässig tillknytning som avhandlades i förra kapitlet.

8. Kontroll

Det är ingen ovanlig iakttagelse att välfärdsorganisationer upprätthåller en kontroll över det brukarinflytande de bedriver (se t.ex. Rutter et al. 2004:1 981; Hodge 2005a). Även i mitt material framstår det tydligt att anställda reglerar arbetet på olika sätt; kontroll kan lyftas fram som en framträdande aspekt av det brukarinflytande jag studerat. De inramningar jag beskrev i förra kapitlet kan ses som en form av övergripande kontroll som verkar genom att sätta upp premisser för arbetet. I det här kapitlet ska jag istället titta närmare på hur organisationsföreträdare kontrollerar händelserna i situationen under själva genomförandet av en aktivitet.

Med kontroll menar jag organisationsföreträdarnas möjlighet att utifrån sin (makt)position reglera, styra och upprätthålla initiativ över aktiviteterna. Jag laborerade länge med att använda begreppet ”styrning” för att benämna det som beskrivs i kapitlet, men valde ”kontroll” för att rikta tankarna bort från ledarskap, politisk styrning, organisationsstyrning etc. Det som beskrivs här handlar inte (i första hand) om sådan formell styrning. Den kontroll jag undersöker handlar istället om att anställda genom vardagligt arbete och agerande ser till att brukarinflytandets former och konsekvenser överensstämmer med vad de uppfattar som acceptabelt inom organisationerna.

För att visa hur kontrollen kommer till uttryck är kapitlet indelat i två delar. I den första delen undersöker jag den kontroll som är direkt kopplad till organisationsföreträdarnas administrativa roll, det vill säga deras position som ledare för arbetet. I den andra delen analyserar jag hur organisationsföreträdarna påverkar brukarnas sätt att tala och uttrycka sig, liksom inriktar händelserna mot ett visst resultat. Jag kallar detta att de anställda *redigerar* brukarinflytandet.

8.1 Den administrativa (kont)rollen

Alla anställda befinner sig genom sitt mandat som organisationsföreträdare i en maktposition i förhållande till brukarna; med Webers (1983) ord innehar de en legitim auktoritetsposition. I det här stycket ska jag specifikt studera de anställda som har till uppgift att driva och leda arbetet med brukarinflytande. Det jag här kallar för ”administrativ makt” och ”administrativ kontroll” utgår från det faktum att det är organisationerna och dess företrädare som innehar de formella och legitimerade administrativa positionerna i arbetet. Konkret innebär den administrativa rollen att det är organisationens företrädare som beslutar om vilka aktiviteter som ska genomföras; att det är de som bjuder in till aktiviteter, upprättar dagordningar, kallar till möten, agerar mötesledare och för mötesprotokoll. Jeffrey Pfeffer (1981:6) definierar auktoritet som en maktrelation som har blivit institutionaliserad och kommit att uppfattas som legitim och förgivettagen. I linje med detta tycks brukarna i regel uppfatta den administrativa kontrollen som en del av de anställdas vardagliga arbetsuppgifter (snarare än som ett maktutövande) och det är mycket ovanligt att den administrativa kontrollen ifrågasätts (jfr. Pfeffer 1981). Man kan se det som att brukarrepresentanterna – genom att gå med på att agera inom organisationernas brukarinflytande – accepterar organisationens ledarskap och reglering (jfr. Sunesson 1989:407; Pilgrim 2005:24f), och också de förväntar sig därför att det är organisationsföreträdarna som ska leda arbetet.

Den administrativa kontrollen kommer att utredas i fyra delar. Till att börja med undersöks (1) de anställda som innehar den administrativa rollen – jag kommer att kalla dessa för inflytandeagenter. Därefter tittar jag på hur administrativ kontroll utövas genom att (2) sätta agendan och skriva historian, och (3) att presentera färdiga förslag. Avslutningsvis beskrivs genom ett längre exempel (4) hur organisationen upprätthåller kontroll över en brukarinflytandeaktivitet.

Inflytandeagenterna

Innan jag undersöker hur den administrativa kontrollen utövas ska jag skildra den roll som de ansvariga för brukarinflytandet innehar. Som inflytandekoordinator inom Psykiatrien har till exempel Kasper en särskild ställning som både medger kontroll och kräver av honom att han kontrollerar arbetet. Han, och motsvarande nyckelpersoner inom Kommunen, skulle kunna kallas för *inflytandeagenter*. Inflytandeagenternas centrala roll gör att deras uppfattning om brukarinflytande blir betydelsefull för vilket uttryck det tar och deras position ger dem legitimitet att agera på sätt som bidrar till förändring inom institutionen. Inom organisationsteorin har flera begrepp renodlats för att förstå aktörers roll i institutionsförändring. Två sådana begrepp är förändringsagenter (Rogers 1995) och institutionella entreprenörer (Fligstein 1997; Hardy och Maguire 2008). Dessa två begrepp liknar varandra men är inte synonyma, och inflytandeagenterna i mitt material har drag av dem båda.

Everett Rogers (1995) *förändringsagent* är en aktör som möjliggör förändring som inte skulle ha kommit till stånd utan dess inblandning. Inflytandeagenterna har potential att vara sådana förändringsagenter som möjliggör att brukarnas åsikter leder till förändring inom välfärdsorganisationerna. Rogers (1995:336ff) understryker den dubbla roll förändringsagenterna intar. Som länk mellan den part som har idéer om förändring och den part som ska förändras balanserar de förväntningar från båda sidor. Att inflytandeagenterna i min studie befinner sig i gränssnittet mellan parterna är karaktäristiskt för deras position; deras uppgift är både att bereda brukarna inflytande inom organisationen *och* att vara organisationen röst och part i relationen. Så kallade *institutionella entreprenörer* förstås ofta som en typ av förändringsagent (se t.ex. Hardy och Maguire 2008). Neil Fligstein (1997:401f) har dock noterat att institutionella entreprenörer även kan använda sin position till att upprätthålla en institutions existerande form. I linje med detta behöver inflytandeagenterna inte nödvändigtvis driva förändring. Deras

position ger dem presumtivt en nästan lika hög potential att begränsa brukarnas möjlighet till inflytande och därigenom undvika förändring.¹⁸ Det vanliga i mitt material är att inflytandeagenterna upprätthåller en tudelad roll. De agerar som förändringsagenter i vissa avseenden, men är samtidigt delaktiga i att skapa och återskapa inramningar och organisatoriska normer. Inflytandeagenternas ställning att företräda både organisationen och brukarna kan förstås som att de är bärare av flera institutionella logiker samtidigt (jfr. Friedland och Alford 1991:254f).

Ju mer central roll inom organisationen och organiseringen av brukarinflytandet en anställd har, desto större blir deras potential att agera som inflytandeagent (jfr. Fliegstein 1997:399ff). Om vi återgår till Kaspers roll inom Psykiatrin så är den unik utifrån att han, till skillnad från andra inflytandeagenter, är rekryterad från brukarrörelsen. En sådan tillsättning kan tolkas som att Psykiatrin har en hög ambitionsnivå med sitt brukarinflytande. Samtidigt kan rekryteringen förstås som ett tydligt uttryck för kooptering, där en extern aktör bereds en formell administrativ roll inom organisationen (Selznick 1949:12). Brukarrepresentanterna litar i allmänhet på att Kasper agerar på ett sätt som gagnar dem; ett förtroende som underlättar hans kontroll över arbetet. Samtidigt är Kasper anställd av Psykiatrin och hans roll handlar till syvende och sist om att balansera brukarnas och organisationens perspektiv och skapa ett (i det institutionella sammanhanget) fungerande brukarinflytande. Sannolikt kan denna balansakt vara skälet till tendensen att driva brukarinflytandet mot ett konsensusperspektiv. I det närmaste kommer framförallt inflytandeagenternas kontrollerande och gränssättande roll att avhandlas, men deras strävanden att öppna

¹⁸ Den största risken för en sådan utveckling av inflytandeagentens roll tycks föreligga när anställda utan tidigare intresse för frågor om brukarinflytande, blir ålagda uppgiften att implementera brukarinflytande utan att själva aktivt ha sökt sig till uppdraget.

upp utrymmen för inflytande och skapa möjlighet för brukare att förändra kommer också fram i texten.

Att sätta agendan och skriva historia

Dagordningarna

Den som sätter agendan för brukarinflytandeaktiviteterna kan kontrollera dess inramning. Vid utvecklingsaktiviteter är det övergripande mötesinnehållet i regel på förhand fastslaget av organisationen: renovering av lokalerna, förändrade telefonrutiner, utformning av en brukarundersökning, nya former för brukarinflytande etc. Sakfrågan fastslås av organisationen, och därefter inbjuds brukarna att utöva inflytande över denna. Också vid aktiviteter av typen åsiktsinhämtning har organisationerna i regel stor kontroll över vilka frågor som kommer upp till diskussion. Vid andra tillfällen, exempelvis mer öppna meningsutbyten mellan brukare och organisation, erbjuds brukarrepresentanterna att delta i agendasättandet. På Psykiatrins brukarråd har föreningsrepresentanterna en specifik punkt på dagordningen som de bestämmer innehållet i och innan varje möte ges de möjlighet att kommentera den preliminära dagordningen. Trots detta finns en skillnad i positionerna. Det är anställda som har kontroll över den preliminära dagordning som presenteras, medan brukarrepresentanterna inte har någon information om vilka potentiella frågor som hade kunnat diskuteras, men som inte finns med på den preliminära agendan. Situationen tangerar Lukes (2008) andra maktdimension; makten att påverka genom att reglera vilka frågor som kommer upp till diskussion. Potentiellt sett kan avgörande frågor undandras diskussionen, vilket ger välfärdsorganisationerna makt att "undertrycka eller motverka en latent eller manifest utmaning mot beslutsfattarens värderingar eller intressen" (Bachrach och Baratz 1972:55).

De anställdas administrativa roll tar sig alltså uttryck som en gatekeeperfunktion som reglerar vilken information som når fram till brukarna från organisationen. Med Baker Graham och Davids

(1994:172) ord är det de anställda som ”kontrollerar informationen”. Denna uppgift tycks medföra viss vånda. På ett brukarråd i Psykiatrin diskuteras frågan:

– Ni får säga till mig, säger Kasper (Inflytandekoordinator), vilken information ni vill ha. Vill ni ha all information? Han låter nästan uppgiven, urskuldande. Som det är nu så ”silar” jag och skickar vidare det jag tycker verkar relevant, fortsätter han. Det kommer så oerhört mycket information inom organisationen hela tiden.

Brukarrepresentanterna nickar, flera säger att det är bra som det är nu, det är bra att han väljer ut. Föreningarna kan inte hantera allt om det skulle komma för mycket. Samtidigt vill de ha mycket, det är viktigt att de får information.

(Fältanteckning, brukarråd)

Mängden information inom stora välfärdsorganisationer skapar en situation där ”silande” närmast är en nödvändighet. All information kan inte tas upp på brukarrådet vilket gör någon typ av urval oundviklig när dagordningen ska bestämmas. Kasper tycks delvis obekväm med uppgiften men har samtidigt föreningarnas förtroende att avgöra vad som är viktigt för dem. Nödvändigheten i att de anställda reglerar vilken information som når brukarna skapar närmast per definition en kontrollerande dimension i deras arbete. Denna dimension tar sig tydliga uttryck i upprättandet av dagordningar och mötesagendor, men är inneboende i all interaktion mellan anställda och brukarrepresentanter (jfr. Baker Graham och David 1994:172f).

Det kan även vara andra anställda än de som är administrativt ansvariga för inflytandearbetet som kontrollerar vilka frågor som når brukarrådets dagordning. Så här låter det efter att förvaltningschefen för Psykiatrin vid ett brukarråd har berättat att två nya satsningar ska starta:

När Göran (förvaltningschef) tystnar frågar Kasper (inflytandekoordinator) om brukarrepresentanterna har några synpunkter.

– Inte ens jag hade hört talas om dessa satsningar, tillägger Kasper med ett skratt.

– Jag tycker det låter mycket bra, två satsningar det finns stort behov av, säger Nils (brukarrepresentant).

Göran kommenterar sedan Kaspers uttalande. Han säger att när verksamheterna ska börja utformas kommer brukarföreningarna så klart att tillfrågas om att delta i processen. Men han har inte velat ta upp frågan tidigare. Han har inte velat gå ut med information innan allt var bestämt, för innan det är klubbat vet man aldrig om det blir av. Och om han då går ut och säger att det är på gång med en ny verksamhet börjar alla prata om det, och blir det då inget så uppstår missnöje. Jag måste förankra inåt först. Brukarrepresentanterna nickar förstående.

(Fältanteckning, brukarråd)

Vilken information som når brukarrådet, och *när* den når dem, kontrolleras här av förvaltningschefen och kontrollen upprätthålls genom att inte heller den anställde inflytandekoordinatören har delgivits informationen. I linje med Lukes (2008) och Bachrach och Baratz (1972) har Göran avstått från att ta upp frågorna tidigare, just för att undvika meningsmotsättningar. Enligt Cornwall (2008:271) är det mönster som framträder vanligt när det gäller avgörande verksamhetsbeslut: brukarna görs delaktiga efter att beslut är fattade.

Minnesanteckningarna

Inte minst Karl Marx uppmärksammade tidigt den maktposition det innebär att i efterhand ha möjligheten att definiera vad som skett. Historieskrivaren har möjlighet att påverka det kollektiva minnet av en händelse, liksom att påverka framtiden genom att aktörer agerar med utgångspunkt i historieskrivningen. När det gäller protokoll och dokumentation inom organisationer har Baker Graham och David (1994) och McEachern (1998) visat hur sådana texter kan användas för att berättiga, kontrollera och påverka framtida arbete.

För att påvisa hur skriftliga formuleringar påverkar den senare bilden av ett tillfälle kan vi jämföra två minnesanteckningar. Båda

anteckningarna refererar till möten inom Psykiatrin som innehållit tydliga oenigheter. Från det ena tillfället ser dokumentationen ut så här:

4. Kommunikation

Förvaltningens kommunikatör Harriet Göransson medverkade för att ta del av brukarrådets synpunkter kring kommunikation. Rådet gav feedback, dels vad gäller vilken information som är viktig att ha med på webb-sidor för respektive mottagning/avdelning, dels kring trycksaker.

(Minnesanteckning, brukarråd)

Under mötet framkom relativt hård kritik mot delar av informations-materialet och det ifrågasattes även om rådets tid skulle användas till så marginella frågor som utformning av informationsmaterial. Minnes-anteckningen refererar dock bara till diskussionen som ”feedback”. Det går inte att skönja att dialogen innehållit meningsskiljaktigheter eller hur/om brukarnas avvikande åsikter kommer att tillmötesgå. Den knappa informationen möjliggör för de som jobbar med frågan i framtiden att jobba vidare som de själva finner motiverat, utan att det skulle motsäga minnesanteckningen från brukarrådet. Det andra utdraget ser ut så här:

Vårdplanering

Under 2011 gjordes en mall upp avseende vad vuxenpsykiatrins vårdplan skall innehålla tillsammans med ledning och patient/närståenderepresentanter. Riktlinjer för hur denna skall tillämpas finns i styrande dokument. Följsamheten till denna ifrågasätts. En del enheter har inte kunnat implementera denna fullt ut och använda denna som ett verktyg i behandlingen som är tänkt. Brukarrådet föreslår därför att en grupp enhetschefer och patientrepresentanter samlas till en så kallad OPERA-verkstad för att få förslag till hur en handlingsplan för en användning av vårdplanen kan komma till stånd som tänkt.

(Minnesanteckning, brukarråd)

Till skillnad från det första fallet framgår här att det funnits skilda åsikter, liksom vari brukarnas ifrågasättande legat. Även vilka förslag till åtgärder som diskussionen lett fram till synliggörs. Denna minnesanteckning ger större möjlighet att förstå det som utspelat sig liksom möjlighet att följa upp om brukarrådets förslag på åtgärder tillmötesgås.

I syfte att omfördela makt gjordes inom båda organisationerna försök att överlåta delar av det administrativa ansvaret till brukarrepresentanter. Den administrativa makten visade sig dock ofta svår att överlåta och flera försök slutade med att organisationsföreträdarna fick återta ansvaret. För att exemplifiera de svårigheter som kan uppstå i försök att överlämna den administrativa makten övergår jag nu till kommunprojektet som exempel. Vid olika möten i projektet förekom ofta gruppdiskussioner där varje grupp ansvarade för sin egen dokumentation; detta i ett försök att göra brukarna mer delaktiga i arbetsprocessen. En gruppdiskussion som jag följde handlade om hur brukarinflytande skulle kunde förverkligas i chefers kompetensutveckling. Diskussionen mellan de 13 brukarrepresentanterna pågick ca 45 minuter och en rad förslag diskuterades, bland annat att kompetensutveckling skulle ske genom a) "utbildningen ökad dialog", b) att brukare agerar handledare för chefer, c) att skapa brukarråd och d) genom att brukarrepresentanter besöker ledningsgrupper och socialnämnder. Dokumentationen var däremot knapphändig:

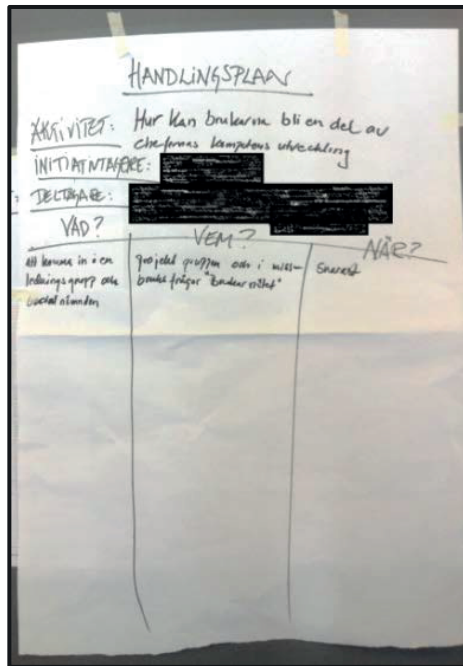


Bild 2. Handlingsplan nedskriven på blädderblock

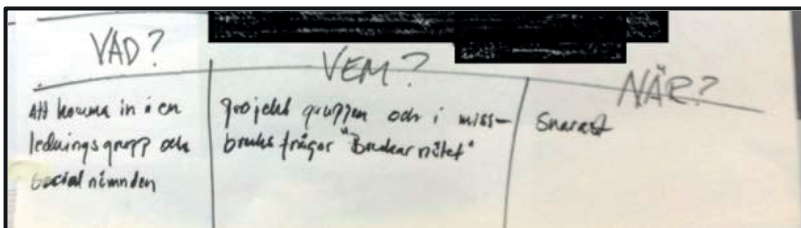


Bild 3. Förstoring av del av handlingsplanen

Den brukarrepresentant som ansvarar för dokumentationen har bara skrivit upp ett av de förslag som diskuterades: "Att komma in i en ledningsgrupp och i socialnämnden". Denna mening speglar varken den fullständiga diskussionen eller (som jag uppfattade det) något slutgiltigt beslut om inriktning fattat av gruppen. I vissa fall skrevs noggranna och detaljerade planeringar (avseende "vad", "vem" liksom "när"), men oftare såg dokumentationen ut som ovan. En anledning till detta tycktes vara att de som deltog i diskussionerna inte kände ett personligt ansvar för aktiviteterna. Detta skulle kunna förklaras med hjälp av Pfeffers (1981:6) förståelse av auktoritet som en institutionaliserad och förgivettagen maktordning. En sådan ordning skapar en förväntan, också från brukarna, om att det är anställda som ska leda och ta ansvar för arbetet. Både i sina egna ögon och i den formella organisationshierarkin har brukarna begränsat mandat, begränsad legitimitet och begränsat ansvar att administrera arbetet.

Exemplet ovan åskådliggör å ena sidan den makt som öppnar sig genom dokumentationsansvaret. Brukaren som skrivit handlingsplanen har valt ut ett förslag och satt det på agendan för fortsättningen, medan övriga förslag definieras ut. Å andra sidan kunde knapphändig dokumentation göra det svårt att jobba konsekvent med en fråga. Det hände att idéer gick förlorade eller omformuleras i överlappningen mellan olika möten, framförallt när samma personer inte närvarande vid de olika mötena. Trots det tydliga budskapet i handlingsplanen ovan är den i övrigt ytterst oprecis gällande det fortsatta arbetet. Detta ökar möjligheten för andra aktörer att i senare skede omformulera handlingsplanen. Kanske var det därför som denna aktivitet mynnade ut i något helt annat: En brukardriven utbildningsdag för Kommunens chefer. Ett initiativ som inte ens diskuterades vid tillfället då den ursprungliga handlingsplanen skrevs.

Att presentera färdiga förslag

Den administrativa rollen ålägger inflytandegenterna att planera organisationernas brukarinflytandearbete. Därför är det vanligt att de presenterar färdiga förslag i olika frågor, vilket också blir ett sätt att upprätthålla kontroll över brukarinflytandets form. Ett exempel kan hämtas från ett så kallat ”förmöte” till ett brukarråd inom Psykiatrin. Förmötet äger rum under mer informella former direkt innan brukarrådets ordinarie möte, och de föreningsrepresentanter som vill kommer hit för att diskutera dagordningen. Inflytandekoordinatorn Kasper sitter med sex föreningsrepresentanter i en soffgrupp framför en levande brasa på en konferensanläggning och diskuterar över en kopp kaffe. Följande dagordningspunkt förbereds:

5. Information och dialog kring utveckling av patient- och närstående-medverkan inom Psykiatrin.

Hur ska Psykiatrin utveckla detta ytterligare? Vad bör förvaltningsledningen göra? Vad bör föreningarna och nätverket göra? Eventuellt kommande program för patient- närståendemedverkan?

(Dagordningsutdrag, brukarråd)

Så här går diskussionen:

Angående punkt fem säger Kasper (inflytandekoordinator) att det är han som har lagt in den på dagordningen.

– Hur ska vi gå vidare nu när vi har satt igång allt inflytandearbete? Vad är nästa steg, vad ska göras, frågar Kasper de församlade.

Direkt innan någon annan hunnit säga något svarar Kasper själv.

– Jag tänker att utformande av ett åsiktsprogram eller styrdokument kan vara på sin plats till exempel. För något sådant finns inte. Ett dokument som slår fast var psykiatrin står och hur man ska arbeta med inflytandefrågor. Och också vad föreningarnas ansvar ska vara, ni har ju också ett visst ansvar kring detta.

Ingen av brukarna säger emot Kasper eller kommer med andra idéer. Flera håller däremot med om att ett sådant dokument vore mycket bra och välkommet. Och visst ska föreningarna dra sin del av lasset.

(Fältanteckning, förmöte)

Förmötena har instiftats av Kasper i en ambition att ge brukarrepresentanterna ökat inflytande över agendasättandet på brukarrådet. Samtidigt synliggörs hur Kasper här kontrollerar arbetet. Det är Kasper som lagt till diskussionspunkten på dagordningen, och han har redan själv tänkt ut ett svar på den fråga han ställer till brukarrepresentanterna. Brukarna gillar Kaspers idé och kommer inte med några andra förslag. Efter de förberedelser som gjorts på förmötet behandlas denna punkt under brukarrådet (frågans öppna formulering till trots) omedelbart som en fråga om att formulera ett åsiktsprogram och styrdokument; ett initiativ som kommer att befästa och formalisera den koopterade relationen genom att officiellt reglera brukarinflytandets inramning och tillknytningen mellan parterna.

Förslagslådorna – ett exempel

I ett lite längre exempel ska jag nu följa det lokala brukarinflytandearbetet på ett av Psykiatrins åtta verksamhetsområden (Solköping) och här menar jag att flera dimensioner av organisationernas administrativa kontroll över arbetet åskådliggörs.

I Solköping samordnar skötaren Fanny och sjuksköterskan Johan arbetet med brukarinflytande genom att dela på uppdraget som inflytandesamordnare. De är drivna och intresserade av brukarperspektiv och har många initiativ på gång. För att administrera arbetet har de initierat en arbetsgrupp som jobbar med att implementera brukarinflytande. Förutom dem själva består gruppen av brukarrepresentanter och anställda från verksamhetsområdets olika avdelningar. Solköping är en medelstor stad och där finns ett par brukarföreningar som har representanter i arbetsgruppen, men även ett par icke organiserade brukare deltar. Ett av de initiativ som arbets-

gruppen jobbar med är att sätta upp förslagslådor på Solköpingspsykiatrins enheter. I maj 2011 hölls en "dialogverkstad" som skulle utgöra startskott för ett fördjupat brukarinflytande i Solköping, och det var under denna träff mellan brukare och anställda som idén först kom upp. Så här förstås förslagslådor centralt inom Psykiatrien:

Kasper (inflytandekoordinator) säger att man ska vara tydlig med att det är just förslag man vill ha i förslagslådorna, inte bara allmänt vad som är dåligt. Klagomålshantering finns det andra strukturer för att sköta, här handlar det om förslag på hur vi kan göra istället, så att det blir konstruktivt.

(Fältanteckning, dialogverkstad)

Inramningen av brukarnas röst framträder: De ska helst inte formulera direkt kritik, i övrigt ses lådorna som en öppen möjlighet för patienterna att komma med egna (konstruktiva) förslag.

I mars 2012 håller Fanny och Johan sedan ett möte med arbetsgruppen för brukarinflytande och då tas frågan om lådorna upp igen. Utöver inflytandesamordnarna deltar sex anställda och fem brukarrepresentanter på mötet:

Fanny (inflytandesamordnare) säger att de ska räkna hur många lådor som ska beställas, och förutom de fysiska lådorna planeras en internetbaserad låda. Johan (inflytandesamordnare) har kollat upp detta och det går att ordna, men på grund av IT-administrationen kan det inte bli av förrän till hösten.

Fanny initierar herefter en "öppen diskussion" om lådorna, men fortsätter prata själv om olika tänkbara lösningar. Sedan pratar Johan igen, han menar att inom slutenvården kanske man ska uppmärksamma lådan specifikt vid utskrivning, så att man får in åsikter från vårdperioden.

– Vi har redan kört igång med att be om synpunkter innan patienter skrivs ut, säger Andreas (skötare, slutenvården). Men vi ska väl ha en låda på varje enhet, eller vad säger ni andra?

De flesta håller med, men en sjuksköterska från öppenvården lägger ut orden och funderar kring om det ändå inte skulle vara bättre att ha en

central låda någonstans, på biblioteket eller i receptionen. Det ena behöver inte utesluta det andra, menar en annan anställd. Gruppen kommer till slut fram till att elva lådor ska beställas.

(Fältanteckning, arbetsgruppsmöte)

Nu är man alltså ”på gång” att planera för förslagslådorna. De två inflytandesamordnarna är starkt drivande i diskussionen, och i andra hand är det övriga anställda som pratar. Syftet med att anställda deltar på mötet är att förankra brukarinflytandet lokalt på enskilda enheter, samtidigt är de till antalet fler än brukarrepresentanterna vilket kan bidra till att de dominerar diskussionen. Den enda fråga som höjs av en brukarrepresentant under den dryga kvart som diskussionen pågår är ett förslag om att förslagslådor i trä kan beställas från en så kallad ”daglig verksamhet”: På så sätt blir brukare delaktiga också i tillverkningen av lådorna. Inflytandesamordnarna har dock redan sett ut en låda, den är i metall och motiveras med att den är låsbar. Förklaringen godtas och gruppen enas om metalllådorna. Diskussionen fortsätter:

– Då kan vi gå vidare till lappen som vi ska utforma, säger Fanny. Även om vi skapar en sådan här lapp så kan vi ju inte förbjuda patienterna att fylla i en blank lapp och lägga i lådorna.

RFHLs representant säger att det är bra och en skötare från en slutenvårdsavdelning säger att de måste ha kvar möjligheten att kunna skriva vad man vill.

– Så är det, säger Fanny, men en förtryckt lapp kan ändå vara bra, om det är någonting speciellt vi är intresserade av att veta.

Fanny går sedan under fem-tio minuter igenom förslag på frågor som hon hämtat från arbetsmetoden ”case management”. När hon pratat klart tar en allmän diskussion vid. Det är nästan bara anställda som pratar: om hur formuläret ska utformas och vilka frågor som ska vara med. Brukarna kommer med enstaka inspel. Till exempel föreslår Ulrika att även närstående ska kunna lämna förslag.

(Fältanteckning, arbetsgruppsmöte)

I den "inflytandeplan" som formulerats i Solköping finns flera aktiviteter inplanerade, förutom att sätta upp förslagslådor bland annat att genomföra enkäter. Nu tycks det finnas en ambition att sammanföra dessa två separata frågor, vilket kan ses som ett sätt att effektivisera handläggningen av brukarinflytandet. På inflytandesamordnarnas initiativ omformuleras förslagslådorna från att vara ett verktyg där brukarna själva uttrycker sin feedback mot att bli ett sätt att inhämta specifik information som organisationen efterfrågar via på förhand formulerade svarsformulär.

En månad senare hålls nästa arbetsgruppsmöte. Den här gången deltar utöver samordnarna fyra brukarrepresentanter, tre anställda och en kommunrepresentant. Nu följs förslagslådorna upp:

Fanny skickar runt anteckningar från förra mötet och berättar samtidigt att lådorna blev alldeles för dyra: 1000 kronor styck. "Oj", och "nej men", undslipper gruppen. (Jag tänker på brukarrepresentantens förslag om egentillverkade trälådor). Men lådorna är beställda säger Fanny, så får vi se när de kommer, det är lång leveranstid. Johan berättar sedan att landstinget inte äger lokalerna längre, det en annan aktör som äger psykiatrihuset, och en tredje som förvaltar dem. Därför måste man kontakta ägaren för att få tillstånd att sätta upp lådorna, de måste fatta beslut. Och sedan ska förvaltaren sätta upp lådorna, det får vi inte göra själva.

– Så det är en process, bara en sådan enkel sak som att sätta upp en låda, suckar Johan.

(Fältanteckning, arbetsgruppsmöte)

I organisationsteoretiska termer pratas det ofta om en institutionell "tröghet" (Jönsson, Persson och Sahlin 2011:15f) som är inbyggd i organisationens struktur och motverkar förändring. Det har snart gått ett år sedan idén om förslagslådorna dök upp. Ett initiativ som, precis som Johan noterar, kan tyckas vara enkelt ordnat. Ändå hopar sig problemen: Lådorna är för dyra och har inte levererats, tillstånd att sätta upp lådorna måste inhämtas och därefter ska en auktoriserad person

engageras för att genomföra arbetet. Även de digitala lådorna som diskuterades på första mötet går trögt, ärendet måste vänta tills det passar IT-avdelningen. Malin Espersson (2010) menar att den offentliga sektorn inte avbyråkratiseras utan *ombyråkratiseras* i samband med att den avreglerats. I exemplet framkommer hur avregleringen inom Psykiatrin har skapat en ny form av byråkrati med en specifik tröghet kopplad till den uppdelade ansvarsfördelningen och ägandet. Inte nog med det; arbetsgruppen har dessutom stött på patrull från ledningen. Fanny berättar om när hon och Johan tog upp frågan om förslagslådorna i ledningsgruppen:

– Sist utformade vi blanketter till lådan med färdiga frågor, säger Fanny. Men det föll i ledningsgruppen på att de inte ska blandas samman med andra nationella eller övergripande enkäter från psykiatrin. Så vi får inte ha en egen enkät som ligger ute hela tiden. Så nu blir det så att alla förslag helt enkelt är välkomna, helt öppet.

(Fältanteckning, arbetsgruppsmöte)

Här synliggörs en ytterligare dimension i välfärdsorganisationens kontroll över arbetet. Det är inte bara inflytandesamordnarna och de anställda som kontrollerar arbetet i själva arbetsgruppen. Arbetsgruppen är i sin tur kontrollerad av ledningsgruppen och initiativ som skapas lokalt kan stå i konflikt med mer övergripande satsningar eller intentioner inom Psykiatrin. Här framträder konsekvensen av brukarinflytandeaktiviteternas löskoppling från organisationens kärnverksamhet. Arbetsgruppen har i sitt (isolerade) forum lagt tid och arbete på att utforma enkäter och planera hur förslagslådorna ska användas, vilket neutraliseras av motsatta direktiv från högre ort. Till slut är man tillbaka i ursprungsidén med ”vanliga” förslagslådor; ett resultat som har förhandlas fram mellan olika anställda som kontrollerar arbetet, i princip helt utan brukarrepresentanternas inblandning. Frågan om formulären är inte heller det enda motstånd som inflytandesamordnarna upplever från ledningsgruppen. Johan fortsätter referera mötet:

- Ledningsgruppen menar att om man samlar in synpunkter så måste det hanteras på ett bra sätt och sammanställas. De som lägger i en lapp förväntar sig att det ska följas upp på något sätt och att saker ska förändras, och då kan det bli stora grejer plötsligt, om varje fråga ska utredas; och vem ska ansvara för det, undrade de. Så för att få slut på diskussionen sa jag att jag och Fanny tar hand om det.
- Det är klart att det är så, utbrister Fanny. Men de är rädda för att få synpunkter också, det är därför de strävar emot.
- Visst sjutton är det så, säger Johan. Det är obehagligt att få höra vad folk tycker.

(Fältanteckning, arbetsgruppsmöte)

Under hösten 2012 sattes förslagslådor upp på alla avdelningar i Solköping. Istället för att respektive enhetschef ansvarar för uppföljningen faller denna lott på inflytandesamordnarna och ”inflytandeombuden” på avdelningarna (i regel en skötare eller sjuksköterska). Denna ordning upprätthåller brukarinflytandets löskopplade karaktär genom att uppföljningen av förslagslådorna blir en fråga för de anställda som arbetar med brukarinflytande istället för organisationens centrala aktörer: De som görs ansvariga för förslagslådorna har relativt låga positioner och inget mandat att fatta beslut över verksamheten.

Genom exemplet har jag visat hur en brukarinflytandeaktivitet kan kontrolleras av de anställda som driver arbetet, liksom hur deras arbete i sin tur kontrolleras av andra aktörer på ledande positioner i organisationen. Genom att ansvaret för förslagslådorna ”löskopplas” stärks dessutom ledningens generella möjlighet att kontrollera (och bevara) kärnverksamheten: Vägen blir längre från brukaren och dennes förslag till de platser där beslut om förändringar fattas.

8.2 Att redigera brukarinflytandet

Nu lämnar jag den administrativa (kont)rollen och övergår till att undersöka en form av kontroll som handlar om att organisationsföreträdare intervenerar i brukarinflytandet för att förmå det att nå ett visst resultat. Om den administrativa kontrollen handlar om att behärska de formella aspekterna av aktiviteterna handlar det här om att påverka brukarnas röst och att inrikta diskussionerna. Jag kallar detta för att brukarinflytandet *redigeras*. Redigeringen kan ibland vara explicit men oftare sker den subtielt och obemärkt, integrerad i samtalet som förs mellan brukare och anställda eller som en självklar del av brukarinflytandet.

Nationalencyklopedin beskriver "redigera" som att "sammanställa och bearbeta till publicerbar form" och synonymer till begreppet i SAOL är "utforma" och "utarbeta". Här använder jag redigeringsbegreppet fritt inspirerat av Amir B Marvastis (2002) tillämpning av Gubrium och Holsteins (1998:170ff) begrepp "narrative editing". Gubrium och Holstein myntade begreppet för att påvisa hur en berättare anpassar sin historia till en specifik kontext och publik. Marvasti (2002:628) tar i sin tur fasta på hur andra aktörer än berättaren själv redigerar berättelsen, och påvisar hur socialarbetare genom olika "redigeringstekniker" ("editing styles") formar brukares berättelser till att passa inom välfärdsorganisationens institutionella logik. I Marvastis analys finns ett fokus på den sociala interaktionen på mikronivå men samtidigt en känslighet för aktörernas skilda maktpositioner inom den givna kontexten: Socialarbetaren har stort utrymme och legitimitet att redigera brukarens berättelse, med konsekvens att brukaren antingen medges eller nekas bistånd. Detta kan jämföras med organisationsföreträdarnas möjlighet att redigera brukarinflytandet i mitt fall. Här är det dock sällan narrativ som redigeras. Det är själva brukarinflytandeaktiviteterna och interaktionen mellan parterna som redigeras. Således handlar det i mitt fall snarare om "diskussionsredigering" eller "interaktionsredigering".

Likt Marvastis beskrivningar förekommer redigeringen på mitt fält ofta i den direkta interaktionen mellan parterna, men den sker även genom att organisationerna på förhand förbereder brukarnas agerande. I det följande ska jag argumentera för fyra olika redigeringspraktiker jag har urskilt. Först presenteras två mera övergripande sätt att redigera brukarinflytandet; genom att (1) välja ut och (2) utbilda de brukare som deltar. Därefter presenteras två redigeringspraktiker som utövas under själva genomförandet av brukarinflytandeaktiviteterna: att (3) inrikta diskussioner och (4) undvika brukares frågor.

Att välja vilka brukare som ska delta

Ett grundläggande sätt att redigera brukarinflytandet är att påverka vilka brukare som deltar. Inom Kommunen, där behovet av brukares arbetskraft var stort och antalet möjliga kandidater färre var denna möjlighet begränsad. Inom Psykiatrin, där det fanns upparbetade kontakter med många intresserade (tillknutna) brukare, var den större.

Möjligheten att redigera brukarinflytandet genom selektion finns inte i alla aktiviteter. Vid brukarråd väljs representanterna av brukarföreningarna och vid många andra meningsutbyten är alla brukare som vill välkomna. Ett tydligt exempel på selektion förekom däremot i Psykiatrins initiativ "Utbildningen Ökad Dialog" (UÖD). UÖD är en personalutbildning inriktad mot att förändra attityderna till psykisk ohälsa, förbättra bemötandet och skapa en organisationskultur där anställda i ökad utsträckning tar hänsyn till brukarnas perspektiv. Målsättningen är att patienterna ska ses som en "samarbetspartner" i vårdprocessen. Under fyra tillfällen á två timmar utbildar två patienter eller tidigare patienter personalgrupper om cirka tio personer, och utgångspunkt tas i patienternas egen upplevelse av att bli vårdade inom

Psykiatrin.¹⁹ Så här berättar en av projektledarna för UÖD efter en intervju, när bandspelaren stängts av:

Projektledaren visar mig det formulär som brukarna får fylla i när de ansökt om att bli utbildare. Där ska de fylla i styrkor och svagheter, samt motivation och vad de vill förändra. Projektledaren säger att det har varit lätt att kunna se vilka som bara är ute efter hämnd på psykiatrin och dessa har kunnat sällas bort i antagningsprocessen. Hon berättar att utöver formuläret intervjuas också samtliga som anmält sig för att se om de passar.

(Fältanteckning, intervju med projektledaren för UÖD)

För att bli utbildare är de som ansökt tvungna att passera en antagningsprocess där de både måste besvara ett frågeformulär och genomgå en intervju. De brukare som framstår som mest lämpade antas sedan och utbildas till officiella UÖD-utbildare. Tidigare under intervjun pratar vi om denna rekrytering av brukare. Så här beskriver projektledaren de utbildare som eftersöks:

Projektledaren: ... att dom hade reflekterat runt det [sina erfarenheter], att även om det hade vart liksom skit när dom blev vårdade så har dom ändå kunnat reflektera lite; nej men vad berodde det på? Varför blev det så, vad hade jag själv för del i det, hur kan jag ha uppfattat det? Att man har ett friskt tänk runt det, att det inte är någon hämndaktion som man tänker att man ska ut på. Sen hade vi ju en önskan om att man skulle vara van att prata om det, ehm, det hjälpte ju oss rätt så mycket om det var så.

(Transkription, intervju med projektledaren för UÖD)

Det är inte acceptabelt att vara allt för besviken och utbildaren ska ha ett ”friskt tänkande”, vilket betyder att de inte klandrar organisationen i allt för hög grad. Utbildare bör även ha funderat på om deras negativa

¹⁹ Se Eriksson och Jacobsson (2015) för en utförligare beskrivning av utbildningen.

erfarenheter till viss del varit deras eget fel och om de uppfattat händelserna rätt. I stort motsvarar beskrivningen av den önskvärde utbildaren den inramning som säger att brukarna ska vara nyanserade och lagom kritiska, och urvalet som sker upprätthåller denna inramning. Liknande formella selektionsprocesser äger rum när brukarinflytande bedrivs genom att anställa (tidigare) brukare. Här sker en utlysning av en tjänst och organisationen har frihet att via en normal anställningsprocess välja vem de anställer.

Selektion kan också ske genom att den anställda som ansvarar för en aktivitet helt enkelt kontaktar brukare som anses lämpliga. När Psykiatrin ordnar chefsdagar för sina enhetschefer ska fem eller sex brukarrepresentanter närvara vid varje tillfälle för att skapa brukarperspektiv. Frågan om vilka som ska delta diskuteras på ett brukarråd:

Kasper (inflytandekoordinator): Ehh, så, och det är också så att det är vissa personer som jag gärna vill ha med på olika ställen här, som, som är medlemmar hos er, men som jag liksom handplockar lite, för jag tycker dom har mycket att tillföra och sådär.

Anna (föreningsrepresentant): gör det

Kasper: Så, så kan det va.

Nils (föreningsrepresentant): Ja, ska man jobba på det sättet måste man nästan handplocka till dom olika tillfällena.

Kasper: Joo, ni kan inte bara utse alla som ska vara med

Anna: Nej, precis!

Kasper: Det vill inte jag.

(Transkription, brukarråd)

Varför Kasper vill "handplocka" representanter uttalas bara vagt, och det kan finnas en mängd tänkbara skäl: att de ska "palla med" stora folksamlingar, kunna prata inför folk, vara tydliga etc. Men också viljan att skapa ett bra klimat och "konstruktiva dialoger" kan vara en drivkraft. De två chefsdagar jag observerade innehöll någon mindre motsättning mellan brukare och chefer men generellt var klimatet

trevligt. I efterhand var enhetscheferna mycket positiva till upplevelsen. Att välja brukare kan vara ett sätt för organisationen att se till att aktiviteterna fortlöper friktionsfritt, och därigenom skapa en vilja inom organisationen att jobba med brukarinflytande. Samtidigt innebär en sådan redigering att inte alla brukare ges samma möjlighet att delta; det är de som antas kunna agera "acceptabelt" utifrån den roll som förväntas, som får möjlighet att delta.

Att utbilda brukare

Utbildning av brukarrepresentanter kan vara ett sätt att stödja dem i att artikulera och driva sina frågor. När utbildningarna hålls av välfärdsorganisationerna fyller de, samtidigt en tillknyttande funktion, liksom en funktion av att socialisera brukarna i organisationens synsätt. I det följande ska jag argumentera för att utbildningarna dessutom utgör en möjlighet för välfärdsorganisationerna att redigera brukarinflytandet (se även Eriksson 2013; Eriksson och Jacobsson 2015).

I kommunprojektet genomfördes brukarinflytande genom att brukare utförde olika utvärderande moment: De utförde "brukarrevisioner" och fokusgrupper i olika verksamheter. Man använde sig även av en specifik metod för meningsutbyte; den så kallade "open space-metoden", och man bedrev det egenutvecklade utbildningskonceptet "brukarambassadörerna". Kring alla dessa initiativ utbildades brukarna för att lära sig hur de skulle utföra och leda aktiviteterna. Inom Psykiatrin utbildades brukarna på liknande sätt till exempelvis attitydambassadörer och UÖD-utbildare. Genom att utbilda brukarna i vissa metoder (var och en med ett specifikt innehåll, inneboende logik och bakomliggande ideologi) anges en riktning för hur brukarna ska arbeta med brukarinflytande.

Inom Psykiatrin hölls också en mer allmän "informatörsutbildning" för brukare som var intresserade av att engagera sig i brukarinflytande. Så här berättar inflytandekoordinatorn om utbildningen på ett brukarråd:

Kasper: Utbildningen handlar om det: Hur kan jag berätta om mina erfarenheter så att jag mår bra av det, sätta gränser för mig själv. Hur kan jag berätta på ett sätt som faktiskt inspirerar andra att utvecklas. Även om jag varit med om väldigt dålig vård eller hemska saker, hur kan jag ändå förmedla det.

(Transkription, brukarråd)

När det gäller utbildning i att berätta den egna historien kan vi tala om ”narrative editing” i Marvastis (2002) mening. Brukarna får lära sig att berätta på ett sätt som Psykiatrin uppfattar som ändamålsenligt; vilket innefattar både en omsorg om brukarnas välmående och en intention att göra berättelsen funktionell inom organisationen.

Informatörsutbildningen – ett exempel

Informatörsutbildningen består av två heldagar och hålls i ett studieförbunds lokaler. I ett stort, öppet rum med parkettgolv sitter tjugofem brukarrepresentanter i bänkar uppställda i en hästsko så att golvet i mitten av rummet är öppet. Längst fram finns en låg scen, en whiteboard och en skärm för powerpoint. Utbildningen leds av Sara, anställd inom Psykiatrin, och Karin, från studieförbundet. Första dagen inleds med att utbildningen presenteras:

– Det här är en informatörsutbildning och ni ska få träna på att berätta er historia, säger Sara. Nästa gång ska vi gå in ännu mer på det, då kommer ett proffs på att prata framför människor och hjälper oss. Idag ska vi gå igenom grunderna för att vara informatör.

Sara startar en powerpointpresentation. Hon säger att Psykiatrin både vill jobba utåt, mot att påverka allmänhetens attityder, och inåt, mot de anställdas bemötande och jobb med delaktighet. Sedan uppehåller hon sig vid en bild om varför det är viktigt att informatörerna kommer ut och förmedlar sin historia. Fyra anledningar finns listade: 1. Förbättra personalens bemötande, 2. Öka kvaliteten på vården, 3. Identifiera brister, och 4. Utmana synen på psykisk ohälsa. Härfter presenteras resultatet av en undersökning om attityder till psykisk ohälsa. Siffrorna

visar bland annat att 1/3 inte skulle vilja bo granne med eller jobba med en person som lider eller har lidit av psykisk ohälsa.

– Detta är en bred befolkningsundersökning och det är ”skrämmande siffror”, säger Sara. Tittar man på detta finns det mycket jobb för oss att göra. En stor del av problemen ligger i samhället, men liknande attityder finns inom psykiatri och vården också.

– Men ”kan vi börja prata om det så löser det sig”, konkluderar Sara. Det är detta som måste till, denna dialog och att ämnet kommer fram. Men det är också viktigt *hur* man för denna dialog för att det ska komma någonting bra ur det.

(Fältanteckning, informatörsutbildning)

Utbildningen är tydligt inriktad mot att förändra negativa attityder genom personliga berättelser. Både i inledningen och i avslutningen av utdraget klargörs också att brukarna förväntas prata på ett visst sätt – som de ska få lära sig. Efter en presentationsrunda används förmiddagen till en övning där deltagarna diskuterar vilka attityder de tycker behöver förändras och svaren skrivs upp på tavlan. Exempelvis: ”blir inte trodd inom sjukvården”, ”blir inte tagen på allvar hos socialtjänsten”, ”psykiatripersonal ser individen bara som en diagnos”.

Sedan brukarföreningarna blivit tillknutna till administrationen av informatörsutbildningen (se kapitel 6) inkluderar den ett nytt moment: Ett tjugominuterspass där en föreningsrepresentant ger föreningarnas syn på brukarinflytande. Efter lunchen håller Örjan denna presentation, och den skiljer sig skarpt från det som förmedlas på övriga utbildningen. Här är ett kort utdrag:

– Som informatör kan man nog påverka på något mer indirekt sätt, men inom föreningarna jobbar vi för att påverka på alla nivåer, nationellt, lokalpolitisk och inom den enskilda organisationen, säger Örjan. Det handlar om att driva krav gentemot psykiatri och politiker. Så jag vill uppmana er alla att organisera er i föreningarna. Risker med att vara informatör är att möjligheten att påverka avgränsas till de enskilda tjänstemän ni pratar med. Men de har chefer och politiker ovanför sig, och om man inte når dem riskerar förändringen att utebli.

(Fältanteckning, informatörsutbildning)

Här blir koopereringens dubbla botten tydliga. Å ena sidan har det (genom inflytandesamordnarens försorg) skapats ett utrymme för brukarföreningarna att föra fram sitt perspektiv inom psykiatrins utbildning; en möjlighet som inte funnits under tidigare informatörsutbildningar. Å andra sidan skapar föreningarnas tillknytning till utbildningen legitimitet för Psykiatrin att utbilda föreningsmedlemmar i hur de ska bedriva brukarinflytande. Över hälften av deltagarna på utbildningen kommer från brukarföreningar. När Örjan pratat klart tar Sara över igen:

– Tack så mycket Örjan! Som ni hör finns det många sätt att påverka.

Efter detta konstaterande återvänder Sara till där hon avslutade innan lunchen.

– Okej, sedan i förmiddags har vi olika attityder uppskrivna som vi vill förändra. Om vi fokuserar på de här attityderna, vilka egenskaper tänker ni krävs hos oss som informatörer för att förändra det här?

(Fältanteckning, informatörsutbildning)

Att informatörerna bör vara ”lyhörda” för åhörarnas perspektiv, ”entusiasmerande” och tydliga i sin framställning är resultat som kommer fram av den övning som sedan följer. I ljust av Örjans pass framträder den redigering som utbildningen innebär än tydligare. Hans inspel är en parentes i en utbildning som i övrigt handlar om attityd- och bemötandefrågor.

Med de här orden sammanfattar och avslutar Sara hela utbildningen:

– Jag vill skicka med er en sak från utbildningen: Om det är något som är viktig, oavsett i vilket sammanhang ni är ute och pratar, så är det att ”vara ett gott exempel” (hon trycker på orden) och ”Fokusera på det som har hjälpt er!”

(Fältanteckning, informatörsutbildning)

Grundbudskapet är att brukarna ska ta utgångspunkt i sina personliga erfarenheter; dels för att visa att människor som lider av psykisk ohälsa inte motsvarar de negativa stereotyperna, och dels för att påvisa hur de har blivit förbättrade i sin ohälsa. Genom sina berättelser ska brukarna statuera ett ”gott exempel” på mer än ett sätt. Informatörsutbildningen inriktar brukarinflytandet mot att ta utgångspunkt i individuella livsberättelser snarare än en kollektiv kunskapsbas, och under utbildningen redigeras dessa berättelser till att ta en viss form. Utbildningen riktar också brukarinflytandet bort från påverkan på utvecklingsfrågor via organisationens ledningssystem. De problem som brukarinflytandet förväntas lösa placeras istället hos enskilda anställda; i deras bemötande, attityder och sätt att bedriva sitt arbete.

Den konstruktiva berättelsen

Redigering av brukarnas berättelser riktar in dem mot vad som kan ses som en idealberättelse; det sätt som är passande att framföra sina erfarenheter på. På en personalutbildning är två ”informatörer” (Emma och Petter) inbjudna att delge sina ”brukarberättelser”. Utbildningen är en del av ett initiativ som Psykiatrin driver för att minska tvångsåtgärderna inom organisationen och Emma och Petter är inbjudna att tala en timme under denna tvådagarsutbildning. Så här ser ett sammandrag av den flera sidor långa fältanteckningen från Petters berättelse ut:

Han börjar med att berätta om sin barndom och att hans pappa dog när han var liten. Skolpsykologen han fick kontakt med förstod honom inte, och det blev en negativ erfarenhet. Senare fick Petter problem i skolan och i högstadiet och gymnasiet hamnade han i fel gäng vilket ledde till dåliga betyg och att han började använda droger. Snart efter gymnasiet får han barn och han får en tvångstanke att det inte är hans, att det bara var ett sätt för mamman att fånga honom. I samband med födseln fick han sin första psykos, han hörde röster som var otroligt verkliga, och de sa till honom att han skulle ta livet av sig. Han blev inlagd inom slutenvården,

och han uppfattade tiden på avdelningen som att det inte var någon behandling, bara förvaring och medicininställning.

I flera år åkte han in och ut inom psykiatrin. Han åt inte, isolerade sig på vinden i mammans hus, visste inte vad som var dag och natt och det enda han i så fall fick i sig var alkohol. Ett mycket vanligt sätt att självmedicinera, lägger han till. Till slut blev situationen så allvarlig att det fick bli "polishämtning". Det var då han blev "bältad" första gången. Han upplevde det som ett "oerhört övervåld". Han var en smal liten kille mot 6-7 "riktiga bjässar".

– Jag får "ont i magen fortfarande" när jag tänker på det, det kändes som "ett övergrepp", säger han. Det jag behövde var någon att prata med, jag behövde prata. Upprepade gånger bad jag om samtal när jag var inlagd, men personalen sa alltid att de inte hade tid, sedan satt de ändå bara i sitt personalrum och pratade med varandra och la patients.

Vändningen kom när han en gång blev inlagd på tvångsvård inom på en annan avdelning. Då träffade han en skötare som var underbart bra, som tog sig tid.

– Den här gången ska vi inte släppa taget om dig sade hon, berättar Petter.

Hon krigade för att han skulle få vara kvar och det fick han. Petter blev inlagd länge den här gången och där började återhämtningen på riktigt. Innan hade det varit in-hem, in-hem hela tiden. Han räknar upp aktiviteter som fanns att tillgå, saker man gjorde med patienterna och att det fanns varaktiga kontakter vilket var en nyckelpunkt för honom, en sjuksköterska och en undersköterska som tog mycket ansvar speciellt för honom.

(Fältanteckning, utbildning i minskat tvång)

Berättelsen innehåller tre vitala komponenter som är generella för de brukarberättelser som förekommer inom Psykiatrin. Den innehåller för det första en del som beskriver brukarens liv och vardagsliv, utanför relationen till vården (vanligen i inledningen av berättelsen). För det andra innehåller den ett mittparti där vården inom Psykiatrin är i fokus, och där det i regel lyfts fram kritik av Psykiatrin genom negativa

exempel. Till sist innehåller berättelsen ett avslut där brukaren berättar om vad som hjälpt. Här bidrar berättaren med lösningar på de problem som presenterats tidigare i berättelsen och visar på positiva exempel från organisationen. Ett kännetecknande karaktärsdrag hos berättelsen som helhet är att den innefattar närgångna och utelämnande beskrivningar från brukarens liv. Efter att ha granskat samtliga brukarberättelser som förekommer i mitt material (se Eriksson 2013) är slutsatsen att den personliga karaktären hos berättelsen bidrar till att skapa en sympati hos åhörarna. Tillsammans med berättelsens inledning och avslutning underlättar denna sympati framförandet av den kritik som berättelsen innehåller.

Också Emmas berättelse följer idealnarrativet med en personlig inledning, ett kritiskt mittparti och en avslutning där hon berättar om vändpunkter och ger positiva exempel. Efter att brukarna framfört sina berättelser ställer åhörarna en mängd frågor om hur Emmas och Petter anser att vården bör bedrivas. Frågorna ställs på ett sätt som visar att de anställda är intresserade av att lära sig mer av brukarnas upplevelser. Under frågestunden tar den tid brukarna har till förfogande slut, men de församlade beslutade att dra över för att kunna ställa ytterligare frågor; ”detta är allt för viktigt”. Så här lät efter frågestundens slut:

Utbildningsledaren vänder sig mot Emma och Petter och säger att vi vill tacka så mycket för att ni kom hit idag, det har varit ovärderligt. Folk nickar och brister ut i en lång och högljudd applåd. Härefter är det lunch. Flera dröjer sig kvar i lokalen, tre personer pratar med Emma och tar broschyrer, de frågar vidare om hennes syn på hur behandling bör bedrivas. Petter kramas hjärtligt med två kvinnor och de står sedan och pratar längre bak i lokalen. Jag hör två andra anställda som pratar sinsemellan; de säger att det här borde vara obligatoriskt för alla i vården, vi måste börja jobba mer på det sätt som brukarna pratat om. En annan kvinna pratar i telefon och berättar om Emma och Petter; det är nästan så att man får ont i magen av att höra om deras upplevelser, säger hon.

(Fältanteckning, utbildning i minskat tvång)

Detta efterspel antyder att de anställda tagit till sig och berörts av brukarnas berättelser. Jag menar att mycket tyder på att brukares berättelser – redigerade till att framföras på ett sätt som är gångbart – kan skapa intresse, lärande och förändringsvilja hos de anställda. Samtidigt kan det finnas en risk med dessa berättelser. Exempelvis Philip Lalander (2012) har visat att organisationers upprepade efterfrågan på personlig brukarerfarenhet kan hålla kvar individer i en roll och identitet som brukare.

Att redigera diskussioner

Under konferenser och brukarråd, och i olika arbetsgrupper som jobbar med verksamhetsutveckling är det givetvis inte bara brukarna som talar; där sker en dialog mellan aktörerna. Som företrädare för organisationerna är de anställda inte vilken part som helst i dessa diskussionen. Till skillnad från brukarna har de, i linje med Marvastis (2002) resonemang, legitimitet att redigera diskussionerna i enlighet med organisationens intentioner. De tillfällen då anställda tydliggör den förväntade inramningen för en aktivitet (som påvisades i förra kapitlet) kan ses som en basal och explicit form av redigering. Det jag ska diskutera här rör sådan redigering som är integrerad i diskussionerna på ett mer subtilt sätt, och som möjliggör för anställda att inrikta diskussionen åt ett visst håll.

Ett första exempel på redigering av diskussioner kan hämtas från Psykiatrins brukarråd. Utifrån sin ledarposition har chefer möjlighet att ta stort utrymme i olika forum och på brukarråden är det förvaltningschefen som pratar i särklass mest. På det här mötet ska en revision av Psykiatrin diskuteras. På dagordningen står frågorna: "Vad finns för tankar kring resultaten [av revisionen] och hur bristerna bör åtgärdas? Vad har brukarföreningarna för förslag?" Först får dock förvaltningschefen kommentera rapporten. Han pratar oavbrutet i tio minuter (vilket är längre än hela den efterföljande diskussionen).

Föreningsrepresentanterna sitter tysta kring konferensbordet och lyssnar uppmärksam. Förvaltningschefen inleder så här:

Göran (förvaltningschef): det är ju två konsulter då, som på uppdrag av revisorerna i Landstinget, har gjort en granskning. /.../ Och det här var en väldigt vid ram, på den här granskningen. Så att till och med konsulterna själva reagerar på att det var liksom, högt eller lågt, vad man skulle hinna titta på och bedöma. Och det blir ju alltid, en sån här granskning blir ju alltid nån slags ytlig besiktning av systemet, och sådär. Dessutom var en av de två granskarna läkare, eller är läkare på Carema, på en annan ort visserligen, men så att säga en av våra konkurrenter som går in och ska granska.

(Transkription, brukarråd)

Den inledande kommentaren bäddar för hur innehållet i rapporten ska förstås och förvaltningschefen börjar med att underminera revisionens trovärdighet och kvalitet. Härefter kommenterar han utförligt varje av de fyra förbättringsområdena som rapporten presenterar: (1) Samverkan mellan Psykiatrin, primärvård och kommuner, (2) patientupplevd kvalitet, (3) journalföring och vårdplaner och (4) kvalitets- och patient-säkerhetsarbete. Följande är ett kort utdrag av förvaltningschefens kommentar kring ett av områdena:

Göran: ”Den patientupplevda kvalitén”. Där blev vi väldigt förvånade, för vi tycker nog ändå att vi följer upp patientupplevd kvalitet, dels dom här patientenkäterna, den nationella patientenkäten, och nu kommer ju också den första nationella inom barn och ungdomspsykiatrin, här i höst, och vi har gjort en extra mätning här i länet /.../ Och sen har vi ju allt det här arbetet vi håller på med [brukarinflytandeaktiviteterna] /.../ Så vi blev lite förvånade när dom skrev det här som en förbättringspunkt. För det går inte att härleda rakt in i utredningen heller att de har, alltså de har inget resonemang inne i den tjocka texten om vad det är de menar.

(Transkription, brukarråd)

Kring ytterligare två av de fyra punkterna håller Göran liknande utläggningar om varför han inte håller med revisorerna. Från Görans synvinkel är det ett av de fyra förbättringsområdena i rapporten som kräver åtgärder: ”journalföring och vårdplaner”. Här håller Göran med revisorerna om att ”det är alldeles för dåligt”. Här kan man mycket väl ”använda den här rapporten som ytterligare en hävstång i att jobba ännu mer med det”, menar Göran.

När Göran pratat klart är det föreningsrepresentanternas tur att kommentera rapporten. De börjar direkt prata om journalföring, och därefter om förbättringar kring vårdplaner. Hela den efterföljande diskussionen fokuserar på denna punkt (punkt 3) i revisionsrapporten. Även de andra tre punkterna rör frågor som föreningarna normalt sett driver gentemot Psykiatrin, men dessa berörs över huvud taget inte. Genom sitt sätt (och sin rätt) att inleda tar Göran kontroll över förändringsprocessen och inriktar diskussionen mot det förbättringsområde som organisationen erkänner. Man kan säga att han definierar vilken kritik som är legitim att framföra. Härigenom undviks, i linje Bachrach och Baratz (1972) och Lukes (2008) resonemang, att andra frågor som föreningsrepresentanterna driver förs upp till diskussion.

Senare under brukarrådet diskuteras vilka frågor föreningarna ska lyfta på ett kommande stormöte mellan brukarföreningarna och Psykiatrins verksamhetschefer. Här återkommer Göran till sin poäng från tidigare under mötet:

Göran: Alltså, det vore perfekt för mig om ni ville ta den här, återkoppla till den här revisionsrapporten /.../ och är det nån av punkterna i revisionsrapporterna jag tycker ni ska fastna [på], då är det den här med dokumentationen. Det är den, för de andra tre punkterna, där kommer vi försvara oss.

(Transkription, brukarråd)

Tidigare under mötet bäddade Göran för denna inriktning genom att subtilt leda in diskussionen på detta spår. Nu är redigeringen däremot

direkt explicit – Göran fastslår uttalat vilken typ av kritik han ser som legitim och utlovar motstånd om brukarna ger sig in på andra områden.

Förbiseende av frågor

I en studie av brukarråd inom psykiatri i England har Hodge (2005a) visat hur chefer tog till sig de brukaråsikter som passade organisationens agenda, medan andra åsikter ignorerades. Redigeringen av diskussionerna i min studie tog sig ibland liknande uttryck, där den rådande praktiken upprätthölls genom att anställda undvek vissa frågor och synpunkter.

Nedan följer ett utdrag från en ”smågruppsdiskussion” under ett open space-möte inom en missbruksverksamhet. Två anställda behandlare, en praktikant och tre brukare sitter i ett mindre grupprum och diskuterar hur verksamheten kan hjälpa personer som avslutar ett fängelsestraff:

Annette (anställd) frågar Kim (som suttit fängslad flera gånger) vad han tror från sitt perspektiv; vad hade hjälpt när han kom ut? Han säger att det handlar mycket om tajming hos socialen. De måste fånga upp i rätt tid, när man har motivationen att ta sig ur, både missbruket och kriminaliteten. Ibland ligger socialen på som fan, och vill ge en massa när man inte själv ”är där”. Och andra gånger när man själv vill är de inte alls öppna för att hjälpa. Så, konkluderar han, det vore jättebra om man kunde få hjälp från härifrån i kontakten med socialen, hjälpa till med matchningen och den här tajmingen. Ni kunde prata med dem på soc också, ni vet ju ofta vart vi står. De anställda nickar.

– Men det kan vara svårt utifrån sekretessen; säger Annette. Som brukare ska man ju kunna vara anonym här och alla vill inte att man tar kontakt med socialtjänsten.

– Det handlar om att ha kulturkompetens alltså menar du, säger Beatrice (anställd) och nickar.

Kim ser frågande ut, men nickar lite tveksamt när Beatrice förklarar; det handlar om att personalen på verksamheten ska känna till hur brukarnas levnadsvillkor ser ut. Hasse (brukare) hakar på detta spår:

– Det var precis vad jag sa tidigare under dagen! Ni måste komma ut till boenden och hem till oss och se hur vi har det, så ni förstår förhållandena.

Diskussionen fortsätter, och man diskuterar under en längre stund kring de anställdas förståelse för brukarnas situation och hur detta kan uppnås.

(Fältanteckning, open space-möte)

Kim är tydlig med vad han tycker ska utvecklas: stödet i relationen med socialtjänsten. I utdraget kan dock skönjas ett motstånd från de anställda att jobba med detta. Sekretesslagstiftningen används som ett argument i detta motstånd. (Ett argument som måste anses ha låg bäring eftersom brukare som efterfrågar stöd i kontakten med socialtjänsten lär samtycka till att sådan kontakt tas). Nästa anställd, Beatrice, försöker också undvika frågan om praktiskt stöd och hon redigerar diskussionerna genom att omformulera det brukaren säger. Istället för att ta fasta på det huvudsakliga innehållet i Kims utsaga fångar hon upp hans sista korta fras: ”Ni vet ju ofta var vi står”, och konstaterar därigenom att han pratar om ”kulturkompetens”. Här förskjuts fokus i diskussionen, från praktiskt stöd i kontakten med socialtjänsten, till förståelse för brukares levnadsvillkor. Det senare är ett område som en annan brukare, liksom båda från personalen, gärna diskuterar och gruppen uppehåller sig länge kring detta ämne, utan att någonsin återkomma till frågan om stöd i kontakten med socialtjänsten.

En aktörs mentala bild av sakers tillstånd utgör en grundläggande anledning till att institutioner upprätthålls. Inom verksamheten där open space-mötet hölls tycktes den gängse inomorganisatoriska självbilden vara att uppfatta sitt arbete som ”individuellt terapeutisk”, inte som ”praktiskt socialt arbete”. En anställd noterade under mötet (i ett sammanhang där inga brukare deltog):

– En sak brukarna vill ha mer av är ”socialt arbete”, säger en av de kvinnliga anställda, det är en sak brukarna efterfrågar. De vill ha mer och mer praktisk hjälp istället för terapeutisk hjälp.

Hon ser sig om på de andra, gör en grimas, himlar lite med ögonen och knyck på huvudet på ett sätt som jag tolkar som: ”ni vet hur brukare är, de vill bara ha praktisk hjälp”.

(Fältanteckning, open space möte)

Vad de anställda hörsammar är alltså kopplat till deras upplevelse av vad verksamheten ska eller har möjlighet att göra. Därför förbisågs ofta förslag som skulle innebära en mer praktisk inriktning på arbetet, vilket i förlängningen upprätthåller den rådande (individualterapeutiska) praktiken. På liknande sätt som diskussionen ovan redigerades bort från frågan om praktiskt stöd i kontakten med socialtjänsten, undveks under dagen även förslag om utökat stöd med boendesituationen och stöd i relation till barn och anhöriga.

Alla anställda tycktes dock inte dela den gängse organisatoriska självbilden. I en gruppdiskussion utvecklades långtgående planer på att inrikta verksamheten mot ökat stöd i jobbsituationen (en fråga som också kan förstås som ”praktisk”). Detta var någonting som efterfrågades från brukarhåll och framförallt en anställd blev starkt engagerade i att driva denna fråga – vilket senare också ledde till nya initiativ inom verksamheten. Här framträder hur anställda kan agera som katalysatorer för förändringar som brukare efterfrågar. Redigering av diskussioner behöver alltså inte per definition syfta till att upprätthålla organisationens nuvarande form; anställdas redigering kan även gå i linje med brukarnas åsikter.

Att ställa brukarrepresentanterna mot varandra

Det faktum att brukarrepresentanterna ofta har skilda åsikter sinsemellan möjliggör en annan redigeringspraktik som bygger på att organisationsföreträdarna orienterar sig mot brukaråsikter som ligger nära deras egen ståndpunkt, medan mer krävande perspektiv kan avvisas.

På Psykiatrins brukarråd är två eller tre av de tio till femton föreningsrepresentanterna mycket tongivande i diskussionerna. Dessa

representanter för en tämligen konfrontativ och kravställande agenda gentemot Psykiatrin. Trots deras dominans i brukarrådet kunde deras krav ofta trubbas av med hänvisning till att de inte representerar hela brukargruppen. Så här lät det vid en diskussion där Viktor framförde stark kritik kring tvångsvård:

Viktor (föreningsrepresentant) säger att psykiatrin måste jobba på att relation mellan patient och behandlare ska skapa ett myndiggörande av patienten, det är det man måste uppnå. Och detta säger Viktor, kan bara ske genom att jobba med samtycke. Man ska eftersträva att vården alltid ska vara frivillig. Den ska inte bedrivas som tvång eller under hot om tvång, då blir relationen inte konstruktiv, inget myndiggörande kan ske. Vården ska ske i samarbete med patienten, i informerat samtycke där det alltid tydligt framkommer information om medicinens biverkningar och vilka behandlingsalternativ som finns, så att patienten kan ta aktiv ställning.

– Ja, vad säger Stina om det här, undrar Göran (verksamhetschef) direkt när Viktor pratat klart.

Han vänder sig mot Stina (föreningsrepresentant från en annan förening) som inte själv har gjort tecken av att vilja säga något, men på Görans fråga tar hon till orda.

– Ja, jag kommer ihåg hur mina föräldrar kämpade för att min bror skulle bli inlagd, att han skulle få tvångsvård. Han var över arton så han skrev ut sig själv från avdelningarna hela tiden, och mamma och pappa kunde inte göra någonting, även om de sa att han var tvungen att vara inlagd. Min bror manipulerade personalen, de trodde på honom och han blev utskriven, och till slut begick han självmord, precis efter att ha blivit utskriven.

(Fältanteckning)

Göran känner Stina sedan tidigare och vet var hon står i frågan som diskuteras. Den mera generella kritik som Viktor för fram trubbas av genom den övertygande berättelse som Stina återger; en berättelse som legitimerar tvångsvård. Det kan tyckas sympatiskt att de anställda ger alla utrymme att tala, men på grund av brukarnas skiftande samsyn med

organisationen skapas samtidigt en möjlighet att neutralisera kritik och upprätthålla status quo utan att organisationens legitimitet skadas: Det går alltid att hänvisa till *någon* brukare som står bakom den poäng en anställd vill göra. Genom sådana redigeringspraktiker kan diskussioner ledas bort från områden som organisationen inte vill närma sig. I det här utdraget aktiveras dessutom två talstilar mot varandra. Även om Viktors sätt att argumentera är det vanliga och förväntade i sammanhanget gör den personliga karaktären i Stinas berättelse det svårt att motsäga hennes uttalande.

Utdraget exemplifierar hur brukarnas bristande representativitet används som argument (eller strategi) för att inte tillmötesgå vissa förändringsförslag. Både på mitt fält och i andra brukarinflytandesammanhang är det vanligt att frågan om brukarnas representativitet lyfts fram som ett presumtivt problem. Både Barnes (1999) och Martin (2008) framhåller att mycket av detta "representativitetsproblem" uppstår på grund av en inkonsistens i tanken om vad brukarna ska bidra med. Ofta är det brukarnas individuella erfarenheter som efterfrågas av dem *samtidigt* som en representativitet förväntas, vilket skapar något av en omöjlig ekvation. Barnes (1999) menar att även de brukare som faktiskt organiserar sig kollektivt för att föra brukares mer generella talan kan bli ifrågasatta för att driva ett "kollektivt egenintresse"; antingen genom att inte representera de "verkliga" brukarna, eller genom att (å helt motsatt sida) inte representera befolkningsopinionen. Utifrån denna forskning förefaller det närmast omöjligt för en brukarrepresentant att uppfylla alla de skiftande krav på representativitet som kan avkrävas dem.

Det är signifikativt i sammanhanget att det regelmässigt bara är brukarrepresentanternas legitimitet som ifrågasätts i termer av bristande representativitet. Enskilda anställdas representativitet i förhållande till organisationens riktlinjer (eller politiska riktlinjer eller medborgaropinionen, eller lagen) lyfts aldrig fram som ett presumtivt problem i brukarinflytandesammanhang.

8.3 Kontroll, administrativ makt och redigering

I kapitlet har jag undersökt hur det går till när organisationernas representanter, utifrån sin roll som administrativt ansvariga för brukarinflytandet, kontrollerar det förändringsarbete som brukarinflytande innebär. Genom att utgå från Amir Marvastis (2002) användning av begreppet "narrative editing" har jag också visat hur kontroll utövas genom vad som kan kallas diskussions- och interaktionsredigering. Jag har lyft fram hur brukarinflytandet redigeras genom att brukare väljs ut och utbildas, liksom genom att diskussioner styrs och teman om förändring undviks eller uppmuntras. Den kontroll som organisationsföreträdarna utövar kan användas för att styra arbetet i en riktning som öppnar upp möjligheter för brukarna att påverka organisationen, samtidigt har jag genom kapitlet argumenterat för att kontrollen ofta tjänar till att undvika allt för stark kritik och få arbetet att gå i linje med organisationens intentioner. Baur och Schmitz (2011:12) förtydligar att kooperering inte handlar om att organisationer bara reagerar på påtryckningar från externa grupper, utan just om att de tar kontroll över hela förändringsprocessen på ett sätt som får den att överensstämma med organisationens strävanden. Jag menar att de uttryck för kontroll som avhandlats i kapitlet, liksom de inramningar som beskrevs i det förra, påvisar denna dimension av den kooperade relationen.

Jag har genom kapitlet visat hur organisationsföreträdarnas sätt att kontrollera händelserna har begränsande effekter på brukarnas inflytande. Det måste dock understrykas att de anställdas avsikt med att jobba med brukarinflytande inte är att använda det för att behärska eller neutralisera brukares inflytande. Enligt min bedömning har ytterst få aktörer inom organisationerna kooperering som planlagd strategi. Många anställda tycks tvärt om ha en genuin ambition att ge brukares perspektiv ökat utrymme. *Ändå* upprätthålls olika organisatoriska strukturer och logiker ofta genom de vardagliga praktiker jag studerat.

Detta måste förstås som en konsekvens av strukturella och institutionella (det vill säga överindividuella) krafters påverkan (Douglas 1986), snarare än enskilda anställdas misslyckanden eller illvilja. Ur ett organisationsperspektiv är någon form av kontroll över aktiviteterna också en otvetydig nödvändighet; så fort det öppnas ett utrymme för inflytande *måste* det sättas upp vissa gränser för vilket inflytande som är möjligt. Ju starkare och striktare denna kontroll över aktiviteterna blir, desto mer kringskuren blir brukarnas möjlighet att utöva inflytande.

9. Motstånd

I de senaste kapitlen har jag framförallt lyft fram olika aspekter av brukarinflytandet som verkar för att anpassa skeendena till organisationernas institutionella logik. Men som Castells (2009:4) påpekar ”pågår processen av institutionalisering av normer och värden och utmaningen av dessa normer och värden samtidigt”. Därför kommer jag nu att vända blicken mot brukarrepresentanternas möjlighet att påverka och utöva makt inom den koopterade relationen.

Eftersom brukarnas maktutövande sker i relation till en dominerande part kan det förstås i termer av ”motmakt” eller ”motstånd” (Foucault 1980:142, 2002:105). Motstånd kan låta konfrontativt men innebär i själva verket ofta tämligen vardagliga handlingar. Angela Trethewey (1997:284), som studerat klienters motstånd i människobehandlande organisationer, menar att motstånd inte kan reduceras till olika utåtagerande handlingar som demonstrationer, revolter och liknande. Istället definierar hon motstånd som ”any behaviour or discourse ... that countered or disrupted the dominant bureaucratic discourse” (ibid.:288).²⁰ Jag ansluter mig till denna definition och använder motståndsbegreppet för att beskriva tillfällen då brukarna motsätter sig välfärdsorganisationernas agenda. Eftersom brukarinflytande handlar just om att brukare ska förmedla sina synpunkter måste ett visst ”motstånd” ses som en av organisationerna förväntad och tillåten del av arbetsprocessen. I termer av kooptering skulle brukarinflytande därför kunna förstås som ett ”sanktionerat motstånd”. Genom kapitlet kommer jag dock att argumentera för att det motstånd som brukarna utövar inte är till fullo sanktionerat: Genom att organisationerna bjuder in brukarna till att utöva ett sanktionerat motstånd öppnar de samtidigt upp en möjlighet för brukarna att i varje given situation överträda och utmana gränsen för det sanktionerade.

²⁰ Se Hollander och Einwohner (2004) för liknande resonemang.

På mitt fält utövar brukarna motstånd på två fronter. För det första förekommer *motstånd mot den form som organisationerna vill ge brukarinflytandet*. Dessutom kritiserar eller ifrågasätter brukarna sakfrågor i verksamheten, vilket kan ses som ett *motstånd mot organisationens sätt att arbeta eller fungera*. I båda fallen framför brukarna en alternativ syn, antingen kring hur brukarinflytande ska bedrivas eller kring organisationernas arbete. Analysen kommer främst (men inte enbart) att fokusera på det motstånd som riktas mot själva brukarinflytandearbetet. Dels är det avhandlingens syfte att undersöka hur brukarinflytande definieras, dels handlar materialet i synnerhet om ”inflytande över brukarinflytande”. Kapitlet är indelat i tre delar och inleds med en undersökning av hur brukarinflytandets karaktär förhandlas mellan organisationens företrädare och brukarrepresentanterna. Därefter analyseras en explicit motståndshandling där ett par brukarföreningar på grund av sitt missnöje med Psykiatrin valde att ta till ”drastiska” åtgärder. I kapitlets avslutande del undersöks tre omständigheter som framstått som väsentliga för att brukarna ska få gehör för sina synpunkter.

9.1 En kontinuerlig förhandling om brukarinflytandet

En definitionsprocess är en förhandling om mening som utspelar sig mellan olika aktörer (Berger och Luckmann 1998), och ofta blir motståndet på mitt fält synligt just som en process där brukarrepresentanter och anställda förhandlar om brukarinflytandets former. Dessa förhandlingar äger rum inom det gängse brukarinflytandearbetet och motståndet kan därför i en mening ses som sanktionerat (det vill säga förväntat och tillåtet) av organisationerna. Samtidigt motsäger brukarna ofta organisationens perspektiv, vilket skapar en spänning mellan parterna. Istället för att göra en skarp uppdelning mellan motstånd och icke-motstånd menar jag att det är mer fruktbart att

förstå situationen genom att – i likhet med Foucault (1980:257) – föreställa sig en situation där brukarna rör sig på gränsen för det sanktionerade och därigenom påverkar förutsättningarna för vad brukarinflytandet ska innebära.

Redan tidigare i texten har det förekommit ett exempel på en förhandling om brukarinflytandets form. I stycke 6.1 såg vi hur vissa föreningsrepresentanterna på Psykiatrins brukarråd gjorde (fruktlöst) motstånd mot att dras in i Psykiatrins utbildningssatsning ”attityd-ambassadörerna”. Det som utspelade sig där kan förstås som en del av en större dragkamp mellan föreningarna och Psykiatrin kring vem som ska administrera personalutbildningar om brukarperspektiv och vad dessa ska innehålla. Snarlika förhandlingar ägde rum kring utbildningskoncepten ”utbildningen ökad dialog” och ”informatörerna”. Brukarföreningarna menar att deras möjlighet att sprida sitt perspektiv minskar om Psykiatrin tar över utbildningarna. De hävdar att Psykiatrins initiativ kan urholka föreningslivet genom att medlemmar ägnar sig åt dessa utbildningar istället för föreningsarbete. Psykiatrin menar å sin sida att intresset för utbildningar är så stort att föreningarna inte kan administrera de stora satsningar som krävs. Tvärt emot föreningarna menar Psykiatrin att deras satsningar kan skapa ökad föreningsaktivitet genom att de som engageras sig i utbildningarna går vidare till föreningslivet.

Förhandling om konsensusperspektivet

Om frågan om utbildningarna är en av de mest centrala förhandlingarna om brukarinflytandets form inom Psykiatrin, handlar en av de mest tongivande förhandlingarna i Kommunen om hur starkt konfliktperspektiv som ska tillåtas. Två av brukarinflytandets tydligaste inramningar handlar om att brukarna förväntas vara lagom kritiska och att arbetet ska ske i samarbete. Det är utmaningar mot dessa inramningar som förhandlingen i det här avsnittet handlar om.

Brukarambassadörerna

Förhandlingar om konfliktperspektivet förekom i flera olika aktiviteter inom kommunen. Ett exempel kan hämtas från planeringen av ett utbildningskoncept som hämtade inspiration från Psykiatrins attitydambassadörer. I Kommunen får det namnet ”brukarambassadörerna” och frångår föregångarens fokus på attitydarbete för att istället sätta brukares rättigheter i centrum. Tanken är att två ambassadörer ska komma ut till arbetsgrupper som jobbar med biståndsbedömning och skapa diskussioner utifrån åtta ”rättigheter” som brukarna i projektet upplever som viktiga. Vissa punkter är lagligt grundade medan andra har mellanmännsliga dimensioner: (1) bistånd med utgångspunkt i individens behov, (2) snabb handläggning, (3) fullständig och lättfattlig information, (4) rätt till journalkopior, (5) sekretesslagstiftningen ska inte används som argument för att inte hjälpa brukarna, (6) personuppgifter och information ska hanteras på korrekt sätt, (7) rätt till att vara delaktig i beslut och utformande av insatser och (8) att repressiva arbetssätt undviks. Varje rättighet ska presenteras genom att brukarna tar upp lagstiftning och riktlinjer och berättar om egna erfarenheter. Därefter öppnas för diskussion. Träffarna ska dessutom innehålla värderingsövningar och verksamheten får en ”rättighetslista” med de åtta punkterna att dela ut till sina brukare.

Utvecklingen av aktiviteten genomfördes till stor del av brukarrepresentanter under sommaren, då projektledaren från Kommunen (Petra) varit ledig. På första mötet efter semestern sattes Petra in i utvecklingen och det blev tydligt att konceptet var påtagligt konfliktorienterat. Det handlade om brukares rättigheter, maktöverföring och kritik. När brukarna beskrivit sina tankar för Petra kommer de till frågan om hur detta innehåll ska kunna förmedlas:

- Det handlar om hur vi kan ställa krav, förtydligar Jacqueline (brukarrepresentant). Hur vi kan komma med obekväma sanningar och begära maktförändringar utan att de anställda bara stänger öronen. Man kan formulera sig på ett sätt som förolämpar, men man kan också framföra samma sak på ett sätt som gör att åhöraren tycker att det låter jättebra.

– Det är lite som en ”konsult” som kommer in för att hjälpa men också förändra och peka på problem, säger Petra och nickar. Ibland måste man ta i sånt som är obekvämt, men då gäller det att görs det på rätt sätt.

(Fältanteckning, arbetsgrupp brukarambassadörer)

Från organisationernas sida kan konsensusorienteringen användas för att begränsa kritik, men här blir brukarrepresentanternas ingång till dikotomin konflikt/konsensus tydliggjord. Brukarna vill ha en tydlig konfliktvinkel, samtidigt har de en bild av att de måste ”göra på rätt sätt” för att inte uppfattas som ett hot. I en sådan situation kan konsensusorienteringen användas som en medveten strategi för att möjliggöra framförandet av kritik. Petra är med på brukarnas spår. Aktörerna delar alltså både ambitionen att brukarna ska kunna framföra sitt kritiska perspektiv och förståelsen att någon typ av medelväg är av nöden. Frågan är var på skalan mellan konflikt och konsensus man ska placera sig. Det är detta den fortsatta förhandlingen handlar om.

Nästa möte äger rum ett par veckor senare. Här träffar arbetsgruppen tre anställda för att testa ambassadörskonceptet på dem. Brukarambassadörerna turas om att presentera de olika rättigheterna, på samma sätt som de skulle ha gjort om de varit ute i en verksamhet och genomfört utbildningen:

Peter (brukarrepresentant) går vidare till en powerpoint som handlar om att ”se helheten”. Han pratar om synen på brukaren och om ”mänskligt kapital”, att man inte bara ska se brukaren som ett ärende. Kristin (anställd) faller in och säger att det handlar om bemötande, temat för alla punkter vi talar om skulle egentligen kunna vara bemötande.

– Njaaa, svarar Jacqueline, till viss del! Men en del handlar om politik, det kan inte bara vara upp till enskilda socialsekreterare, och det handlar om saker som man som brukare faktiskt har rätt till.

(Fältanteckning, arbetsgrupp brukarambassadörer)

Brukarna har tagit upp rättigheter som handläggning inom viss tid, att bli delgiven information, rättsäker handläggning och journalföring,

liksom den lagliga rätten till bistånd utifrån behov. Kristin försöker inordna allt detta under rubriken "bemötande". En sådan formulering avdramatiserar innehållet och flyttar fokus från en (social)politisk nivå till individuell nivå. Jacqueline gör dock motstånd mot denna (om)formulering och lyfter fram att det de vill framföra också handlar om politik och rättigheter. Det kommer mer feedback från de anställda:

Daniel (anställd) säger att det är bra att föra fram kritik, det behövs, men det är viktigt att tänka på att ni bygger broar istället för skyttegravar. Och då är det nog viktigt att utgå ifrån att de man träffar har goda intentioner, att inte skuldbelägga dem, de gör säkert så gott de kan. Så det är ett ord på inbjudan som han tycker borde ändras; är det inte bättre att det står att det ska skapas "ömsesidig förståelse", inte bara "förståelse för brukarna". Att det inte bara går åt ett håll, säger Daniel.

(Fältanteckning, arbetsgrupp brukarambassadörer)

Daniels resonemang accentuerar konsensusperspektivet och förslaget i slutet av utdraget innebär en signifikant förskjutning av konceptet. Från att brukarambassadörerna ska skapa förståelse för brukarnas perspektiv sker en omformulering som innebär att brukarambassadörerna ska skapa *ömsesidig* förståelse. Brukarinflytande ska alltså också syfta till att brukarna förstår de anställdas och organisationens perspektiv. Diskussionen fortsätter:

Petra säger att hon tror att det är bättre om de inte skriver ut sin ståndpunkt rakt ut på powerpointen, utan formulerar punkterna mer som öppna frågor kring "dilemman" att diskutera, så slipper man situationen med "skyttegravar". Daniel säger att han ska ta på sig rollen som "djävulens advokat", även om han tycker att konceptet är bra:

– Ni skriver på inbjudan att det handlar om samtal, samtidigt har ni ju redan svaren. Jag tycker det är bra svar, viktiga poänger, men hur ska ni göra det till en diskussion? Om de förväntar sig samtal kan de bli överraskade.

Brukarrepresentanten Carl nickar och säger fundersamt att det kanske är bättre då, som de varit inne lite på, att ambassadörerna sitter med runt bordet, istället för att stå och föreläsa.

– Precis, det kan vara något att tänka på, nickar Daniel.

– Det kanske är bättre att vi formulerar det annorlunda på inbjudan istället, säger Jacqueline, som en föreläsning eller utbildning med efterföljande frågor och diskussion, istället för som ett samtal. Så det blir tydligare.

(Fältanteckning, arbetsgrupp brukarambassadörer)

Brukarna har planerat ett rakt upplägg, där de pratar inför personalgruppen kring varje punkt och förmedlar sin standpunkt, för att därefter öppna för frågor och diskussion. En sådan omfördelning av positioner – att brukarna skulle ges utrymme att säga rakt ut till de anställda hur de vill att de ska arbeta och vad de har upplevt som negativt – tycks dock svår att tänka sig inom den organisatoriska kontexten. En sådan ordning skulle helt enkelt skapa för mycket motvilja tror kommunföreträdarna. Därför drar de konceptet mot att brukarna ska vara mer återhållsamma: Kritiken bör framföras försiktigare och tillfället borde mer ta formen av en konsensusorienterad dialog där de anställda också får ta plats. Carl faller in i det här tankesättet medan Jacqueline gör motstånd genom att hålla fast vid den struktur som brukarna har utarbetat. Diskussionen avslutas:

– Man får utgå ifrån att ingen handläggare vill att någon ska gå ifrån ett möte på socialtjänsten arg, säger Daniel. Men sedan kan det ju finnas skygglappar ibland, så det är bra att lyfta fram. Och det är en maktfråga, absolut.

– Ja, säger Jacqueline, för vi har ju alla erfarenheter av saker som inte fungerar. Det vi vill är att göra det bättre för de brukare som kommer efter oss, och det vill säkert de anställda också.

– Ibland är det ju en konflikt, säger Peter. Man måste låta det vara det, därför är jag glad över det du säger Daniel, att det faktiskt handlar om makt. Det måste man ha med sig när man jobbar med det här, sedan

försöker vi nå steget bakom det, fram till något annat som man skapar tillsammans. Men de måste samtidigt kunna ta den här kritiken, man borde inte bara kasta tillbaka den eller stänga öronen, det är ju utifrån kritiken vi kan förändra och förbättra.

(Fältanteckning, arbetsgrupp brukarambassadörer)

Parterna jämkar sig och sammanför sina positioner. Samtidigt gör brukarna en sista ansträngning för att ett större mått av konfliktperspektiv ska tillåtas: Kritiken är ju i själva verket nödvändig argumenterar Peter, utan den finns ingen grund till förändring.

Angela Trethewey (1997:284) framhåller att "resistance emerges in the ever-changing and contestable space between acceptance and revolt." Jag menar att den förhandling som beskrivits visualiserar hur brukarna agerar inom och accepterar organisationens premisser för brukarinflytande, samtidigt som de försöker utmana dessa premisser inifrån. Brukarna i exemplet godtar grundtanken om att deras kritik på något sätt måste "paketeras", och både brukare och anställda vill att brukarambassadörerna ska bygga broar, inte rasera dem. Alla är likaså överens om att det brukarna förmedlar är viktigt och alla vill mötas någonstans på mitten. Förhandlingen handlar om hur stark kritiken får vara och på vilket sätt kritik kan framföras; det vill säga var på bron parterna ska mötas. Och parterna går ut på bron från olika sidor: Det är kontinuerligt organisationsföreträdarna som vill mildra formerna för kritiken medan det kontinuerligt är brukarna som vill behålla konfliktorienteringen och möjligheten att föra fram sina synpunkter "som de är" – brukarrepresentanterna försöker förskjuta gränsen för hur stort mått av konfliktperspektiv som accepteras inom organisationen.

Alternativa motståndstekniker

Motstånd mot brukarinflytandets karaktär utövas alltså ofta genom att brukarna förhandlar med organisationsföreträdare om tillvägagångssätt. Men motstånd kan även utövas på andra sätt. Här ska jag

uppmärksamma två alternativa motståndstekniker: Subtila motståndshandlingar och avvikande från brukarinflytandets premisser.

Subtila motståndshandlingar

Motstånd behöver inte alltid vara explicit (Hollander och Einwohner 2004) utan kan även utövas genom dolda, subtila eller diskreta handlingar (se t.ex. Fraser 1989:177ff). I ett fältanteckningsutdrag som jag har använt tidigare finns exempel på ett sådant subtilt motstånd. Vid tillfället diskuterar en grupp brukare och projektledaren från Kommunen olika sätt att bedriva brukarinflytande. Ann-Kristin (brukare) berättar om en aktivitet där hon gett synpunkter på ett förslag till verksamhetsförändring:

Så vi lade fram vår syn på förslaget, berättar Ann-Kristin, och därefter skulle verksamhetsledningen genomföra en konsekvensanalys och sedan fatta beslut. Ann-Kristin säger att det var positivt och att verksamhetsledningen var intresserade, tog brukarnas kommentarer på allvar.

– Men sitter vi brukare med i ledningsgruppen då, frågar Karin (brukarrepresentant). Hon låter på rösten som att hon redan vet att de inte gör det.

– Nej, svarar Ann-Kristin tveksamt.

– Nähä, men är vi i alla fall adjungerade till ledningsgruppen vid det mötet där beslutet fattas då, frågar Karin.

– Nej, det tror jag inte, svarar Ann-Kristin. Karin höjer på ögonbrynen och nickar menande.

(Fältanteckning, projektgruppsmöte)

Karin är en erfaren brukarrepresentant och hennes frågor är retoriska. Hon vet eller tar för sannolikt att inga brukarrepresentanter finns med i ledningsgruppen. Genom att ändå fråga tydliggör hon det faktum att brukarna inte har tillgång till de forum där besluten fattas. Det ligger ett outtalat ifrågasättande i hennes agerande och genom att blottlägga inramningen ifrågasätter Karin brukarinflytandets gränser.

Att avvika från premisserna

Tim Cresswell (1994) har framhållit överskridandet av gränser och normer som en väsentlig form av motstånd. De ”inramningar” av brukarinflytandet som beskrivits tidigare kan sägas utgöra gränserna för det sanktionerade motstånd som brukarinflytandet iscensätter, och genom de förhandlingar jag visat prov på försöker brukarna påverka var dessa gränser dras. Men i linje med Cresswells resonemang kan brukarna även göra motstånd mot organisationernas formulering av brukarinflytande genom att helt enkelt avvika från de uppsatta inramningarna. Det tidigare redovisade tillfället inom Kommunen där tre ungdomar bjöds in för att ge synpunkter på en brukarundersökning utgör ett sådant exempel. Ola från Kommunen beskrev inledningsvis vad han ville att mötet skulle handla om, och vid upprepade tillfällen försökte han styra diskussionen tillbaka mot undersökningen. Det kunde alltså inte ha varit otydligt för ungdomarna vad mötet skulle handla om, ändå överskred de ideligen denna inramning. Genom att helt sonika avvika från premisserna för mötet påverkar ungdomarna dess innehåll. Istället för brukarundersökningen handlade mötet till största delen om fattigdom och socialpolitik. Det är oklart om ungdomarna själva avsåg att utöva motstånd – de tycktes bara föra in samtalet på ämnen som intresserade dem – däremot är det troligt att Ola upplevde ett motstånd från ungdomarnas sida (jfr. Hollander och Einwohner 2004:545).

Liknande mer eller mindre långtgående avsteg från de uppsatta förväntansramarna förekommer i många sammanhang. Vid olika utbildningsaktiviteter har brukarna exempelvis fått tydliga riktlinjer för vad de ska förmedla (se Eriksson 2013; Eriksson och Jacobsson 2015). Generellt håller sig brukarna till dessa, men det finns exempel på tillfällen där de gör avsteg från planen och förmedlar någonting annat. En uppfattning som präglar Psykiatrins brukarinflytande är att närstående/anhöriga bör involveras i ökad utsträckning, och delaktighet för närstående var en punkt som togs upp på den patientdrivna personalutbildningen ”ökad dialog”. Men istället för att (som förväntat)

propagera för ökad involvering lät det så här när Christer pratade om frågan (han hade själv både erfarenhet av att vara patient inom Psykiatrin och att vara anhörig):

Christer berättar om honom och hans sambo (Karin). De blev tillsammans när hon nyligen fyllt 18, de var nyförälskade och i samma veva fick hon sin första psykos. De blev tvungna att åka till psykakut och snart började Christer uppleva att det var svårt att vara anhörig. Karin blev inlagd och på avdelningen insisterade de på att föräldrarna skulle dras in i vården. Men relationen till föräldrarna var ansträngd. Mamman ”använde sin fritid till att supa”, det var vanligt att hon skrek, hotade och slog Karin. Pappan var den typen som inte är intresserad av psykiatri, sådana problem finns inte i vår familj, var han ståndpunkt.

– Det är inte så konstigt att man inte vill att sådana personer ska bli delaktiga i ens vård, säger Christer och de församlade nickar medhållande.

Karin vägrade att inblanda någon av dem, men under en månads tid insisterade läkaren på att föräldrarna måste involveras, annars skulle Karin aldrig kunna bli frisk. Till slut accepterade Psykiatrin dock Karins önskan och då började de vända sig till Christer istället. Och det var tungt, berättar han. Han förväntades ta stort ansvar för hennes tillfrisknande. Han instruerades att ta henne på promenader och permissioner, att genomföra terapiliknande samtal med henne vid sidan om den ordinarie vården och vara med på olika möten på avdelningen.

Han gjorde gärna allt detta, fortsätter Christer, men samtidigt upplevde han det som ett stort ansvar att lägga på honom, framförallt eftersom han inte har någon utbildning i Psykiatri.

– Det gick till och med så långt som att de började ringa hem och diskutera och planera Karins behandling med mig istället för att prata med henne, Berättar Christer. Då tyckte vi det gått för långt. Det var kränkande för Karin, hon är en mycket intelligent person som absolut kan tala för sig själv.

(Fältanteckning, UÖD)

Genom berättelsen gör Christer motstånd mot de inom Psykiatrin förhärskande uppfattningarna om närståendes involvering. Berättelsen påvisar för det första att vissa närstående kanske inte är lämpliga att involvera. För det andra ifrågasätter den – och detta är det större avsteget från diskursen – i vilken grad närstående överhuvudtaget bör involveras. Grundargumenten i berättelsen är att det alltid bör vara patienten man ska lyssna på och att Psykiatrin (inte anhöriga) ska ta ansvar för vården. Genom att bjuda in brukarna att agera inom brukarinflytandets sanktionerade motstånd möjliggör organisationerna alltså för brukarrepresentanterna att ifrågasätta den rådande institutionella logiken.

9.2 Hotet om att lämna samarbetet

I regel utövas motståndet på fältet som en förhandling om tolkningsföreträde, agenda och utrymme, utan explicita konfrontationer eller antipatier. Det förekom dock mer utstuderade motståndshandlingar likt de mediala och politiska utspel som Crossley (1999) beskriver. I sin bok om påverkan på institutioner lyfter Albert O. Hirschman (2008:101ff) fram ”den lojales hot om sorti” som ett möjligt sätt att påverka. En maktresurs brukarföreningarna innehar är just hotet att bryta den koopterade relationen. I det här exemplet rör sig brukarna mera tydligt utanför det sanktionerade motstånd som förekommer inom ramen för brukarinflytandet.

Krav och krismöte

I protest mot vad de uppfattade som en negativ utveckling i brukarinflytandearbetet valde två av de större brukarföreningarna på psykiatriområdet att avsluta sitt deltagande i det brukarråd som var knutet till den politiska nämnden i landstinget. I samband med händelsen skrev föreningarna ett pressmeddelande som förklarade att de avstod från

samarbetet eftersom möjligheten till inflytande upplevdes som mycket låg. Det sex sidor långa pressmeddelandet innehöll bland annat följande punkter:

/.../

4. Landstinget har under senaste året visat en genomgående och dokumenterad oförmåga att ta vara på synpunkter och förslag grundade på erfarenheter och insikter från brukar- och anhörigorganisationerna och omvandla dem till praktiska åtgärder som förändrar och förbättrar situationen för de drabbade och dessas anhöriga.

5. Trots en stark retorik om vikten av ökat brukar- och anhöriginflytande inom den psykiatriska vården blir vi alltmer utestängda från inflytande. Istället hänvisats vi i alla väsentliga avseenden till information om redan fattade beslut kring vårdens utveckling. Av princip diskuterar chefen för Psykiatrin inte frågor om vårdutveckling med representanter för brukar- och anhörigorganisationerna. Går man igenom protokollen från Hälso- och sjukvårdsnämnden för 2010 framgår det med all tydlighet att inte heller politikerna har nämnvärt inflytande över den psykiatriska vårdens utveckling. /.../

(Pressmeddelande)

Även om de två föreningarna inte lämnade det brukarråd inom psykiatriförvaltningen som jag följde, så var en sådan händelseutveckling ett reellt hot: En stor del av missnöjet i pressmeddelandet riktades direkt mot Psykiatrin. I samband med pressmeddelandet och utträdet ur det politiska rådet skickade den ena föreningarna även en e-post till landstingspolitikerna för att klargöra sin ståndpunkt. Även jag blev tillsänd detta brev för kännedom. Här är ett utdrag:

Vi är mycket besvikna på det ointresse vi mött när det gäller att förverkliga förändringarna i HSL och SOL från 1 januari 2010 [kring samordnad individuell plan]. En gemensam kampanj mellan Landstinget, kommunerna och brukar- och anhörigorganisationerna är nog ett måste om lagen skall kunna implementeras. Istället erbjuds vi att medverka i Landstingets projekt för att långsiktigt ändra attityder till psykisk

sjukdom och psykiatri [attitydambassadörerna, UÖD]. Vi har sedan våra organisationer bildades arbetat med den frågan och tvivlar på att vi kan göra så mycket mer än det vi redan gör.

(E-post)

Pressmeddelandet och brevet tydliggör föreningarnas målsättning med utspelet: Dels vill de sätta press på organisationen att rikta inflytande-arbetet mot att handla mer om ”vårdutvecklingsfrågor” och mindre om ”attitydarbete”, Dels vill de förmå Psykiatrin att i ökad utsträckning tillmötesgå föreningarnas åsikter. Sammantaget formuleras i både ord och handling ett tydligt motstånd mot Psykiatrins sätt att jobbar med brukarinflytande.

Pressmeddelandet och utträde ur det politiska samarbetet fick Psykiatrin att ta initiativ till ett krismöte med de två föreningarna. Mötet äger rum med kort varsel i en av föreningarnas lokaler. Utöver sju representanter från föreningarna deltar Psykiatrins förvaltningschef (Göran) och inflytandekoordinator (Kasper). De delar inte föreningarnas kritik och framförallt Kasper är besviken, han har investerat mycket energi i att driva föreningarnas frågor inom Psykiatrin:

- Det finns en viss ton här, säger Kasper. Plötsligt kan det komma ett pressmeddelande som säger att allt är skit. Trots att vi har jobbat hårt med att få ut budskapet om inflytandefrågor. Det skulle inte behöva vara bara pajkastning, det behöver inte vara bara kritik, man kan försöka jobba konstruktivt ibland också! Kasper låter mer och mer frustrerad och uppbagd.
- Jag håller inte med en sekund om det, säger Viktor (föreningsrepresentant), det är inte pajkastning.
- Jo det är det visst, står Kasper fast.
- Jag har ju själv som person fått utstå stark kritik, bryter Göran in.
- Nej, säger Viktor lite lamt, men Göran fortsätter med medhåll av Kasper.
- Det står att ”chefen för psykiatrin”, säger Kasper,

– ”av princip inte diskuterar vårdutvecklingsfrågor” fyller Göran i. Det är svårt att tänka att det skulle vara någon annan än jag.

– Ja, jo, svarar Viktor, så har vi uppfattat det vid vissa möten, och det här är ingenting vi har hittat på utan det har vi diskuterat och kommit fram till i nätverket.

– Men vi diskuterar ju visst vårdutveckling i brukarrådet, säger Kasper. Och i det rådet tar du mycket plats Viktor, så är det ju. Era frågor tar mest plats av alla. Det är orättvist att säga att det inte är så när andra föreningar tycker att ni tar för mycket plats.

(Fältanteckning, krismöte)

Det blir tydligt att Kasper och Göran upplever det som skett som ett svek och angrepp från föreningarnas sida. Även om pressmeddelandets kritik i stort är generell tar de kritiken personligt eftersom det är de som är formellt (Göran) och operationellt (Kasper) ansvariga för det arbete som kritiserar. De använder denna upplevelse av att ha blivit förorättade för att tillrättavisa Viktor, som tvingas backa. I utdragets sista del ger Kasper sedan igen med samma – personliga – mynt. Där pressmeddelandet gör gällande att de vårdutvecklingsfrågor Viktors förening driver inte får tillräcklig plats, pekar Kasper ut Viktor personligen som en dominant aktör vars frågor tar *för mycket* utrymme i rådet. Tittar man närmare på pressmeddelandet och den dagordning föreningarna sammanställt till krismötet rör kritiken dock inte i första hand *om* man pratar om vårdutveckling, utan snarare *hur* man pratar om vårdutveckling (kritiken gör gällande att det bara handlar om information från Psykiatrin) och vad diskussionerna leder fram till (kritiken gör gällande att synpunkter inte beaktas).

Att säkra relationen

Efter hand som mötet fortsätter blir tonen lugnare. Kasper och Göran försäkrar att Psykiatrin arbetar med att implementera flera av de metoder föreningarna förespråkat; de tar visst synpunkterna på allvar. Om föreningarna inte uppfattat detta måste det bero på missar i

kommunikationen, menar de. Kasper och Göran försöker, både med morot och piska, försäkra sig om ett fortsatt gott "samarbete":

– Ni har haft en mycket bra ingång via Cissi Petterlund [landstingspolitiker] som ni har "spolat", säger Göran. För Petterlund bryr sig verkligen om psykiatrifrågor och sitter i en vågmästarroll, men nu slår ni undan benen för hennes engagemang. Det är klart att vi också försöker påverka, fortsätter Göran med sänkt röst och mer förtrolig ton, för att få mer pengar till exempel. Men det är ingenting som jag normalt kan redovisa för er. Det är spel bakom kulisserna, på samma sätt som ni är en lobbygrupp som gör påtryckningar på ert sätt.

Viktor nickar gillande.

(Fältanteckning, krismöte)

Göran "bannar" föreningarna för deras tilltag men försöker samtidigt skapa förtrolighet och närhet genom att påvisa hur också han arbetar för de frågor som föreningarna tycker är viktiga. Genom en accentuera att föreningarna och Psykiatrin är partners som strävar efter samma mål försöker Göran återskapa föreningarnas tillknytning till Psykiatrin. Diskussionen fortsätter:

– Ni är kamporganisationer, säger Göran. Ni ska vara en böld i häcken på oss. Den dagen ni inte är det har ni misslyckats. Ni ska ha koll på oss, det hjälper oss att utvecklas. Men vi tyckte ändå, i det här (han klappar på pressmeddelandet på bordet), att ni inte har tagit hänsyn till allt vi faktiskt gör. När jag läste det här [pressmeddelandet], det kom bara fram massa negativt hela tiden. Sedan avslutas det med att ni ändå tänker sitta kvar i vårt brukarråd. Jag tyckte inte att det passade in, jag förstod inte hur jag skulle tolka den signalen.

– Nej, det kanske inte var helt logiskt, svarar Viktor.

– Vi vill ju att ni ska sitta kvar, fortsätter Göran. Det blir inget råd utan er och ni ska vara jobbiga. Men vi delar den här frustrationen med er, över att det går sakta, och vi försöker också förändra. Och då måste ni också kunna jobba gemensamt, vi måste kunna göra någonting tillsammans också, inte bara slänga skit.

– Ni har en dubbel roll, fortsätter Kasper. Ni ska vara bölden! Men ni måste hjälpa oss också, i arbetet med att ändra attityder bemötandet, ni måste hjälpa oss i de satsningar som vi gör för att utbilda personalen, genom UÖD till exempel.

(Fältanteckning, krismöte)

Nick Crossley (1999) har identifierat (den tidiga) brukarrörelsen inom psykiatrisektorn som en social rörelse som försöker förändra Psykiatrin från utsidan genom att utgå ifrån en fristående förståelsehorisont som distinkt skiljer sig från Psykiatrins; ett så kallat *resistance habitus*. I utdraget är Psykiatrins företrädare noga med att erkänna föreningarnas rätt att vara ”kamporganisationer”, samtidigt uppmanas de att hålla sig till det kontrakt som den koopterade relationen innebär: Om föreningarnas ska vara med måste de samarbeta också, vilket bland annat innebär att hjälpa Psykiatrin med deras interna utbildnings-satsningar.

Föreningarnas utspel uppfattas av Göran och Kasper som ett brott mot en överenskommelse. Antingen får de vara med och spela efter spelreglerna, eller så får de stå utanför. Att framföra kritik i pressen och bryta med landstingspolitikerna är ett agerande som hör till det fristående lobbyarbetets sfär och det som skett kan förstås som att föreningarna har orienterat sig för långt åt det *resistance habitus* som den koopterade relationen normalt sett tyglar. I sin intention att omförhandla villkoren för brukarinflytandet står föreningarna här med ena benet utanför den koopterade relationen. Detta gör dem svårhanterliga inom det gängse inflytandearbetet och Kasper och Göran försöker orientera dem tillbaka mot ett acceptabelt uppförande.

Delvis förändrade spelregler

Under krismötet görs vissa eftergifter från Psykiatrin, bland annat lovar Göran krafttag med psykosvården (det område som föreningarna främst är intresserade av). Efter två timmar avslutas mötet. Då har parterna kommit överens om att föreningarna ska fortsätta i brukarrådet och att

förvaltningsledningen dessutom ska ha exklusiva möten med de här föreningarna en gång per termin. Föreningarnas utspel resulterar alltså i ett nytt forum där de får möjlighet att driva sina frågor. När jag pratar med Viktor ett halvår senare berättar han dessutom att han upplevt en tydlig förändring av brukarråden sedan krismötet. Inställningen från Psykiatrins sida är mycket bättre nu, menar Viktor, föreningarna tas på större allvar och det diskuteras mer relevanta frågor som rör hur vården bedrivs, planeras och organiseras.

Episoden visar hur viktigt det tycks vara för Psykiatrin att ha med dessa två centrala föreningar i brukarinflytandet, och hur föreningarna kan använda det värde Psykiatrin lägger i relationen som ett påtryckningsmedel. Samtidigt är relationen viktig också för föreningarna, eftersom den innebär potential till inflytande. Angela Trethewey (1997) menar att underordnade gruppers motstånd (hon exemplifierar med relationen klient-socialarbetare) kan ha en tvetydig karaktär eftersom deras potential att utöva makt ofta är kopplad till de relationer de ingår i:

Consequently, they cannot and do not wish to disengage themselves completely from these relationships. Yet they may want to, indeed, may have to, transform those relationships in more or less radical ways. Thus the line between passive acceptance and active protest of power relation becomes blurred. (Trethewey 1997:284)

Detta kan förklara den tvetydighet som Göran upplever i föreningarnas utspel; de ger förödande kritik mot brukarinflytandet samtidigt som de vill fortsätta delta. När konflikten är utagerad har relationen återupprättats. Föreningarna har gått med på att fortsätta samarbeta och därmed åter förbundit sig att inte agera utifrån ett autonomt *resistance habitus*. När samarbetet återupprättas har spelreglerna för brukarinflytandet dock omförhandlats och delvis förskjutits.

9.3 Genomslag

Som Andrea Cornwall (2008) påpekar handlar brukarinflytande ofta om långa förändringsprocesser där det kan vara svårt att spåra hur brukarnas synpunkter leder till åtgärder. Ändå har det varit möjligt för mig att uppmärksamma många situationer där någon form av konkret påverkan ägt rum – det vill säga där motståndet nått resultat. Det är möjligt att skönja vissa omständigheter som tycks väsentliga för att brukarna ska få gehör för sina synpunkter. I det närmaste kommer jag ta upp tre förhållanden som underlättat genomslag: Att brukarna (1) agerar inom brukarinflytandets inramning, (2) ges utrymme att manövrera och (3) framför idéer som sammanfaller med andra aktörers åsikter.

Att respektera inramningen

Jag har tidigare visat att ett sätt att göra motstånd mot organisationernas formulering av brukarinflytande kan vara att överskrida eller ifrågasätta dess inramning. Samtidigt är en omständighet som ofta har betydelse för brukarrepresentanternas möjlighet att nå fram med sina synpunkter just att de håller sig *inom* brukarinflytandets inramning; det vill säga inom ramen för det motstånd som är sanktionerat.

Klagomålshanteringen

I en kommunaktivitet involveras brukare i en arbetsgrupp som ska utforma en ny "klagomålshantering" inom individ- och familjeomsorgen. Utöver de sju brukarna består gruppen av en koordinator från stadskontoret och fyra utvecklingssekreterare. Mötena präglas av god stämning och respektfullt diskussionsklimat. Brukarrepresentanterna är fler än de anställda och tar mest utrymme i diskussionerna. Det är dock Kommunens koordinator (Katarina) som leder samtalet och definierar dess ämnesområden. Genom sin

administrativa roll kontrollerar hon innehållet i diskussionerna. I inledningen av det första mötet förtydligar hon inramningen av aktiviteten genom att redogöra för vad gruppen förväntas göra: De ska utveckla informationsmaterial, se över webbformulär samt utforma en rutin för hur ett klagomålsärende ska hanteras. Hon berättar också att varje enhet handlägger sina egna klagomålsärenden. Nästan omgående ifrågasätts detta av brukarrepresentanterna, som menar att klagomålen borde handläggas av en oberoende part:

– Min grundmening, säger Jacqueline (brukarrepresentant), är att ärendena bör handläggas av någon som inte har en roll i det hela. Det borde vara någon fristående som jobbar med det här, det skulle inte behöva vara jättemånga personer eller på heltid, men så att det är någon som inte är partisk som gör bedömningen. För som enhetschef är de själva inblandade, det handlar om deras arbetsplats och anställda, eller kritiken kan vara mot dem personligen.

En annan brukarrepresentant, Fia, håller med:

– Som brukare är man i en väldigt beroendeposition i förhållande till stadsdelen, och om man då helt öppet ska framföra klagomål och det utreds av samma personer som man kritiserar så kan det vara svårt, man vågar inte göra det.

(Fältanteckning, klagomålshantering)

Brukarna definierar en tydlig ståndpunkt som utmanar en av de fastslagna premisserna för klagomålshantering. De menar att det finns ett rättssäkerhetsproblem i dagens förfarande. De anställda i arbetsgruppen håller med om detta, men menar samtidigt att det är en förändring den här arbetsgruppen inte kan genomföra. Katarina svarar med att åter tydliggöra inramningen:

Katarina frågar om Jacqueline menar att handläggningen skulle göras någon helt annanstans.

– Ja precis, här på stadskontoret till exempel, säger Jacqueline.

– Jaaa, säger Katarina dröjande, det skulle ju handla om helt andra pengar om vi drog igång något sådant. Det är svårt att göra det nu, inom ramen för detta, det är en större fråga som man kanske kan ta någon annanstans. Det vi kan göra är att försöka se till att det finns rutiner som gör handläggningen mer rättssäker.

(Fältanteckning, klagomålshantering)

Att införa en oberoende administration definieras av de anställda som utanför gränsen för det möjliga och Katarina hänvisar till arbetsgruppens ”ramar” för att tydliggöra att en sådan linje inte är realistisk. Däremot kan brukarna påverka den rutin som ska reglera hur klagomålen hanteras inom varje enhet, det är innanför ramen. Under kommande möten återkommer dock brukarna flera gånger till att klagomålen borde hanteras av en oberoende part – de utövar motstånd mot den rådande ordningen och överskrider den gräns som sätts upp för inflytandet.

Innanför och utanför ramen

Bland alla ämnen som diskuteras i gruppen uppfattar jag frågan om opartisk utredare som den som skulle få mest genomgripande betydelse för brukarna om den realiserades. En oberoende utredning skulle nämligen förflytta makten över ärendet från den enhet klagomålet gäller. Försöket att förskjuta ansvaret för handläggningen från den berörda verksamheten kan därför förstås som ett angrepp mot det maktförhållande som råder mellan verksamheten och den brukare som anför klagomålet. Så långt som till en opartisk utredare lyckades brukarna dock inte dra frågan.

Efter tre möten har brukarna gett synpunkter på en rad aspekter av klagomålshantering och Katarina jobbar vidare på egen hand för att ta reda på vad som är möjligt att genomföra. På ett fjärde möte några veckor senare presenteras det färdiga resultatet. Katarina inleder mötet med att säga ”ta kaffe och kaka så ska jag berätta vilka av era förslag som blivit av.” På powerpoint går hon igenom varje fråga som diskuterats. Genom redovisningen blir det tydligt att brukarnas synpunkter har

beaktats i många frågor. Exempelvis tillmötesgår många av de formuleringar i informationsmaterialet som brukarna föreslagit liksom påpekandet att det ska finnas många olika möjligheter att lämna in klagomål (webbformulär, telefon, skriftligt, direkt till socialsekreterare). Också brukarnas synpunkter om att den som skickar in ett klagomål ska få en kopia på det, att det ska finnas en tidsgräns för hanteringen (tio dagar) och att det ska finnas möjlighet att klaga anonymt har hörtsammats och förts in i rutinen kring klagomålsärenden. Men hur gick det med frågan om den oberoende handläggningen? Rutinen som upprättats tillmötesgår frågan i viss mån: Istället för att klagomålet (som tidigare) går direkt till ansvarig chef ska utvecklingssekreteraren på varje område ta emot ärendet, och det öppnas upp för att någon annan skulle kunna handlägga det:

När det gäller utredning av opartisk person säger Katarina att detta inte kan inrättas formellt. Vi kan inte tillsätta en sådan tjänst eller avsätta timmar till det innan vi vet hur mycket arbete det blir, det kanske inte blir något (tidigare har färre än tio ”synpunkter” per år inkommit).

– Mm, nej, okej säger Fia och nickar lite.

Jacqueline och övriga brukare sitter tysta, de verkar besvikna.

– Det får ordnas från fall till fall, säger Katarina, om ett behov finns. Jag har skrivit in i rutinen att ärendet ska gå till någon annan om chefen är direkt berörd. I så fall blir det den person som är ytterligare ett steg upp i hierarkin. Och om det finns önskemål från den som lämnar in ärendet att det inte ska handläggas av en viss person så får utvecklingssekreterarna undersöka möjligheterna till det.

(Fältanteckning, klagomålshanteringen)

Genom exemplet blir det tydligt hur det (naturligt nog) är lättare för brukarna att få igenom mindre djupgående synpunkter än sådana som skulle innebära genomgripande förändringar. Det är på detta sätt jag menar att organisationernas kontroll över brukarinflytandet ofta verkar: Påverkan medges kring och inriktas mot (ofta kanske viktiga men) relativt sett marginella frågor. Det sker förvisso mindre förändringar i

handläggningen av klagomålen, men förskjutningen i maktpositioner som denna förändring medför måste ändå ses som marginell. Det motstånd brukarna gjorde genom att gå utanför aktivitetens inramning hade alltså begränsat genomslag. När de höll sig inom inramningen – det vill säga inom ramen för det sanktionerade motståndet – fick de däremot gehör för många synpunkter.

Utrymme att agera

Under vissa möten jag observerar tar anställda helt över händelserna, antingen genom att aktiviteten kontrolleras hårt av den som administrerade tillfället, eller genom att anställda som deltar dominerar diskussionerna. Om brukarrepresentanterna inte får utrymme att göra sin röst hörd är det förstås svårt att påverka. En annan omständighet jag har identifierat som underlättande för genomslag är således att brukarna ges manöverutrymme inom organisationen.

Att brukarna ges utrymme att agera handlar inte enbart om fysiskt utrymme eller möjlighet att tala. Det handlar också om att inte bli allt för starkt tillknuten till organisationernas agenda liksom att brukarnas röst inte redigeras i allt för stor utsträckning. Sarah Carr (2004) noterar i sin litteraturgenomgång av brukarinflytandet i Storbritannien att:

The findings point to the importance of supporting user groups to maintain their independence and critical function: some measure of independent and critical thinking is necessary to make changes happen at a fundamental level, so that involvement does not simply mean collusion. (Carr 2004:21)

Om brukarna blir allt för tätt knutna till välfärdsorganisationernas agenda blir det svårt att tala om genomslag eller påverkan, eftersom de då inte skulle driva någon alternativ linje.

Med brukarna i förarsätet

Ett exempel som sticker ut i fråga om genomslag på formuleringen av brukarinflytande är utvecklingen av Kommunens utbildningsaktivitet ”brukarambassadörerna”. Konceptet utvecklas av en mindre grupp brukarrepresentanter från brukarinflytandeprojektet tillsammans med Kommunens projektledare. Arbetsgruppen drog igång i mitten av våren och redan från början fanns ett intresse hos brukarrepresentanterna att fokusera på rättigheter. Snarast av en slump föll det sig så att merparten av utvecklingsarbetet genomfördes under sommaren då projektledaren hade semester. Så här skrev projektledaren till mig i ett mail:

Jag tycker att Brukarambassadörerna är en intressant aktivitet eftersom den har präglats av självorganisering. /.../ Arbetsgruppen valde att vända sig till projektmedlemmarna själva för att inventera vilka kunskaper som man hade i gruppen. Därefter skapade man den interna utbildningen med hjälp av egna föreläsningar under sommaren.

(E-post)

I större utsträckning än normalt, exempelvis i jämförelse med UÖD inom Psykiatrin, utformades och utbildades konceptet autonomt av brukare, utan större överinseende av anställda (men ändå inom ramen för organisationen).

Jag har redan beskrivit hur det i denna aktivitet utspelade sig en förhandling mellan brukare och anställda om hur kritisk framtoning brukarambassadörerna skulle ha. Det intressanta med denna förhandling var att situationen var omvänd från hur det vanligen såg ut i liknande situationer. I normala fall presenterar organisationen ett förslag som brukarna får komma med inspel på. Här var det istället brukarna som presenterade förslaget och direkt på första arbetsgruppsmötet efter sommaren blir det tydligt hur fördelaktig denna ställning är. Brukarrepresentanterna berättar för projektledaren hur de tänkt sig upplägget. Därefter går de igenom det skriftliga material de utarbetat:

Jacqueline (brukarrepresentant) har tagit på sig att utforma de texter som ska finnas kopplade till utbildningen. Hon läser upp ett förslag på brev som är riktat till de chefer som är "beställare". Papperet skickas runt för påseende. Jättebra tycker alla när hon har läst upp.

– Kan cheferna skicka runt detta till sina medarbetare också, frågar Petra (projektledare).

– Nej, svarar Jacqueline, för det har vi formulerat ett annat brev.

– Okej. Men kommer det finnas möjlighet för cheferna att lägga in någonting i upplägget, som är specifikt för beställaren, frågar Petra. Förstår ni vad jag menar?

– Nej, det här kommer de inte kunna påverka, det här är vårt erbjudande till dem, säger Jacqueline. Själva grunden. Men sedan ska beställaren kunna påverka inriktning på olika sätt, utifrån vad de vill ha.

(Fältanteckning, arbetsgruppsmöte brukarambassadörerna)

Brukarna har i det här fallet fått större utrymme än vanligt att på eget bevåg utforma vad de vill göra inom organisationen. Med Bachrach och Baratz (1972:18f) termer menar jag att agendasättandet här i större utsträckning än normalt har tillfallit brukarna, och just eftersom det är brukarna som har utformat förslaget är deras förhandlingsposition stärkt. För en gångs skull är det brukarna som leder diskussionerna, det är brukarna som har informationen och "äger" frågan, medan det nu är de anställda som får komma med synpunkter och inspel. Även om höstens arbete leder till en jämkning av konceptet sticker det färdiga resultatet ut i förhållande till gängse utbildningsaktiviteter genom sitt tydliga fokus på rättigheter och brukarnas frihet att själva definiera sitt perspektiv.

Möjlighet att tjata

En annan aspekt av att ges utrymme handlar om att brukare inte bara får påverka frågor som organisationerna efterfrågar synpunkter på. Psykiatrins (centrala och lokala) brukarråd skapar sådana möjligheter. Dessa forum bereder utrymme för de kollektivt organiserade brukarna

att utöva inflytande och det är till stor del inflytandeagenten Kasper som arbetat fram detta utrymme. Han är själv drivande i det centrala brukarrådet och i direktiven han formulerat till de lokala verksamhetsområdena framgår att de förväntas ha "löpande samråd" med lokala brukarföreningar. I brukarråden har föreningarna möjlighet att själva lyfta frågor. Exempelvis tog brukarna under olika brukarråd upp frågor om vårdkötider, införande av nya behandlingsformer, brister i journalföring och minskad förskrivning av medicin. Genom att brukarråden återkommer med jämna mellanrum ges brukarrepresentanterna dessutom möjlighet att över tid propagera för en fråga och följa upp organisationens agerande.

Jag ska titta närmare på hur det kan se ut när brukarna driver en fråga i det centrala brukarrådet: Frågan om samordnad individuell plan (SIP). Sedan 2010 är det lagstadgat att en individ som behöver stöd både med utgångspunkt i hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och socialtjänstlagen (SOL) har rätt att få en SIP upprättad i samverkan mellan de olika aktörerna för att därigenom skapa samordning av stödet/behandlingen. Frågan om att SIP skulle upprättas i större utsträckning drevs genomgående av föreningarna under min tid på fältet och var ett återkommande ämne på alla brukarråd under våren 2012. Så här kunde det låta:

Viktor (föreningsrepresentant): Om jag har fattat det rätt så är det så att patienten sedan två år tillbaka har rätt att få en individuell plan [SIP] utvecklad. Och det är alltid så att personalen på ömse sidor [kommun och landsting] lyder under förvaltningslagen. Nekar dom att göra en sån här [SIP], eller inte kommer när det kallas så är det ju en fråga för JO. Det är inte frågan *om*, utan det är faktiskt frågan om att dom *ska* komma, eller också så följer dom inte förvaltningslagen.

(Transkription, brukarråd)

Föreningsrepresentanterna ligger på för att Psykiatrin ska börja jobba med SIP och Psykiatrin erkänner i princip problemet, men försöker samtidigt (bort)förklara varför inget händer. På ett brukarråd antyder

förvaltningschefen Göran att det kan vara kommunerna som bromsar arbetet med SIP, men Karin bollar tillbaka till Psykiatrin:

Karin (föreningsrepresentant): Det har jag ju hört från kommunförbundet om svårigheterna [att samarbeta kring SIP], och där verkar det vara Psykiatrin som är svårigheten. Och nu hör jag från dig [Göran] att det skulle vara kommunen som/

Göran (förvaltningschef): det beror nog på vilken kommun man pratar med, höll jag på att säga. Och vilken psykiatri man pratar med. Det här var inte menat, när jag pratade om kommunen, som pajkastning, jag tror mer att. Skiter det sig inte på det ena hållet, så gör det på det andra. Men jag tror inte vi kan skylla ifrån oss över allt.

Kasper (inflytandekoordinator): Jag tror man kan räkna så här, det är ju, den här lagen är ju, ett år gammal är den, precis. Och det tar ett tag och sätta nya rutiner, det tar ofta flera år.

(Transkription, brukarråd)

Göran erkänner att Psykiatrin på sina håll kan ha del i att SIP inte förverkligats medan Kasper kommer med en annan presumtiv förklaring; att det tar tid att implementera nya direktiv. (När mötet äger rum är lagen över två år gammal, inte ett år som Kasper gör gällande.) Diskussionen fortsätter en god stund och föreningsrepresentanterna uppmanar Psykiatrin att ta tag i frågan. I slutet av diskussionen menar Göran att man trots allt kanske inte ska hänga upp sig på lagen:

Göran: Skit i vårdplan [SIP], brukar jag säga ibland. Synka insatserna och skapa, få patienten att känna att den har varit med på taget.

Nils (föreningsrepresentant): Mm!

Göran: Och sen vad ni kallar det, det är skit samma. Men ibland har det blivit; ja nu ska vi ha en individuell plan, Var är blanketten? Men vi hittade ingen blankett idag, så då blev det ingen vårdplan. Alltså man hamnar i/

Emma (föreningsrepresentant): men samtidigt kan det ju vara tryggt för patienten att få ett papper på att det här ska göras

Flera (föreningsrepresentanter): mm!

Emma: För då vet man att om, om dom inte håller det då kan jag visa papperet. det här har ni sagt/

Göran: Men det kan man ju skriva på vilket papper som helst

Emma: Jo, jo

Greta (föreningsrepresentant): Ja

Göran: men det har blivit nån slags administrativ hook i det hela i bland nästan. /.../ Rutan ska vara ikryssad och, rätt underskrivet, annars gills det inte, alltså det blir så.

(Transkription, brukarråd)

Göran delar föreningsrepresentanternas missnöje med den låga graden av samverkan kring vårdplanering. Lagregleringen av SIP har kommit till just för att avhjälpa bristen på samverkan och försäkra att det Göran efterfrågar blir verklighet, men nu framhåller han att formaliseringen i själva verket kan motverka att samverkan blir verklighet. Samtidigt är formaliseringen fundamentet i föreningsrepresentanternas argumentation när de sätter press på Psykiatrin att jobba mer med samverkan, ett fundament som nu undermineras av Göran.

Att brukarna ges utrymme att föra fram sina frågor innebär inte per automatik att de tillmötesgås, men detta utrymme är en grundförutsättning för att kunna driva frågor. En förutsättning ges i brukarrådet: Brukarnas fråga om SIP diskuteras kontinuerligt, och på nästa brukarråd meddelar Kasper med glädje att Psykiatrin börjat delta i ett projekt tillsammans med kommunförbundet och andra vårdgivare som syftar just till att utveckla arbetet med SIP.

Idéer som passar och fångas upp

En förutsättning för genomslag är att brukarna ges utrymme att göra sin röst hörd och driva en fristående agenda. Samtidigt kräver brukarinflytandet ett organisatoriskt ansvarstagande. Det slutgiltiga beslutet om huruvida en brukarsynpunkt ska leda till en förändring ligger alltid

hos någon organisationsföreträdare, varför en förutsättning för genomslag är att aktörer inom organisationen håller med brukarna (eller blir övertalade att förändringen är en bra idé). Det som krävs för att brukarna ska få igenom sina synpunkter är alltså förankring inom organisationen.

Återigen kan Kommunens klagomålshantering tjäna som exempel. Innan detta utvecklingsarbete satte igång genomförde Kommunen en stor brukarundersökning, och här fick möjligheten att klaga låga betyg. Att klagomålshanteringen måste utvecklas var alltså en tydlig brukaråsikt. Men att klagomålshanteringen fungerat dåligt var även den allmänna meningen inom organisationen: I kaffepausen vid det tillfälle då brukarundersökningen presenteras berättar en utvecklingssekreterare för mig att det redan sedan tidigare finns ett internt missnöje med klagomålshanteringen, och långtgående planer på att förändra denna. Ett par år tidigare hade Socialstyrelsen dessutom utfärdat föreskrifter om att kommunerna bör jobba med ”kvalitetsledningssystem” (SOSFS 2011:9), bland annat genom att:

3 § Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från vård- och omsorgstagare och deras närstående.

Det faktum att en förbättrad klagomålshantering efterfrågades i brukarundersökningen kan ha påverkat organisationen att vidta åtgärder, samtidigt tycks det ha funnits en mycket gynnsam mylla för brukarna att plantera en sådan åsikt i – brukarnas åsikt låg i linje både med upplevelsen inom organisationen och med Socialstyrelsens direktiv. Rutter med kollegor (2004) konkluderar i sin studie av brukarinflytande inom Londonpsykiatri att:

... there was a high level of agreement between staff and users about which developments they felt had been influenced by UI [user involvement]. However, the specific weight attached to the user contribution was rarely clear, because user demands which had been met

were usually supported by more powerful stakeholders. (Rutter et al. 2004:1 981)

På samma sätt finns det i min studie flera tydliga exempel på sambandet mellan brukaråsiktens genomslag och det faktum att andra (interna eller externa) aktörer delar åsikten.

Renovering av socialen

Vikten av förankringen hos aktörer inom organisationen kan tydliggöras genom att följa renoveringen av en stadsdelsförvaltning i Kommunen. Både besöksrum och väntrum ska göras om och detta vill man göra utifrån brukarnas önskemål. Förutom en utvecklingssekreterare och sex anställda från två enheter ("Barn och familj" och "vuxen"), engageras brukarrepresentanter från projektgruppen i arbetet. Dessa fyra genomför en enkätstudie och en rundvandring för lokala brukare, och sitter sedan själva med i arbetsgruppens möten för att föra brukarnas talan.

Diskussionerna under de två träffar då jag deltar präglas av högt deltagande från alla närvarande, och det märks att uppgiften är rolig. Arbetet kan beskrivas som ett kreativt samtal där deltagarna diskuterade sig fram till det förslag som senare ska presenteras för ledningsgruppen. Många av brukarnas åsikter kommer med i förslaget, inte desto mindre är det möjligt att undersöka vad som krävs för att brukarna ska få genomslag. En önskan från brukarna gällde möjligheten att ta med sig husdjur (hund) till socialkontoret:

Hundfrågan avfärdas hastigt av personalen. Det går inte på grund av det generella djurförbudet. Danne (brukarrepresentant) håller dock kvar frågan. Han berättar om en kompis som absolut inte fick ta med hunden in, men han var hemlös så var skulle han lämna den? Han ville inte knyta den utanför när det var ruskväder:

– Det borde finnas möjlighet att lämna hundar inomhus, ett "hundrum" har föreslagits i enkäterna. Inte ta med den in i själva lokalen, så klart.

Pia (socialsekreterare) menar att de inte kan ordna en speciell plats för hundar, men om det blir sådana tillfällen får de ordna det från fall till fall. Greta (socialsekreterare) är skeptisk, säger att det inte är säkert att det går att lösa ens det, vi kan inte garantera att någon kan ta hand om hunden, det är bättre att den inte följer med.

(Fältanteckning, renoveringen)

Danne förstår att det måste finnas ett djurförbud på kontoret ”med tanke på allergier och annat”, men argumentera för en kompromiss; ”en krok under trappan i trapphuset, eller vad som helst. Hundarna är som en familjemedlem för många”. De anställda är dock ovilliga att tillmötesgå en kompromiss, även om det skulle gå att kringgå förbudet. De menar att det skulle skapa en uppluckring av reglerna. Således tas hundrum inte med i förslaget. I den här situationen finns en officiell organisatorisk hållning (djurförbudet) som står emot brukarnas åsikt, och dessutom en låg vilja från de anställda att driva frågan, och då blir det inte heller möjligt för brukarna att få genomslag. Just behovet av en förankring hos de anställda blir tydlig även i en annan fråga:

Helena (socialsekreterare) från Barn och familj tycker att krukväxter är viktigt, men får de nog med ljus? Garderobsblommor funkar alltid, föreslår någon.

– frågan är viktig för brukarna också säger Erika (utvecklingssekreterare), det har kommit upp både i enkäterna och vid rundvandringen.

Från vuxenavdelningen lyfter socialsekreterarna dock upp risken att brukare som blir arga kan kasta blomkrukorna, de tror inte att det är någon bra idé med krukväxter.

Maria (brukarrepresentant) föreslår att krukorna kan placeras oåtkomligt, i fönstret bakom socialsekreteraren till exempel. Man diskuterar även tygblommor eller blommor som är för stora att lyfta.

– Och växter är bra för luften, säger Erika, det gör stor skillnad i lokalerna.

De församlade håller med, men från vuxenavdelningen säger man att det är ju det här med att någon måste vattna, om det inte blir gjort ser det

bara tråkigt ut. Erika svarar att det går att se till att det finns någon som gör det, inga problem. Personalen från vuxen intar dock en fortsatt avvaktande inställning.

(Fältanteckning, renoveringen)

Till slut beslutas att "barn och unga" ska ha krukväxter, men inte vuxenavdelningen. Trots att både brukarna och Erika försöker övertala personalen från "vuxen" att krukväxter är en bra idé blir de inte övertygade, och åter kan brukarnas vilja inte tillmötesgås. På "barn och unga" är de anställda positiva, och där tillmötesgås däremot brukarnas åsikt. Enligt många klassiska definitioner handlar makt om möjligheten att driva igenom sin vilja (se t.ex. Weber 1983), och i exemplet blir maktpositionerna tydliga om man frågar sig vems åsikt som får företräde. I alla fall där brukarnas vilja går i polemik med personalens, blir personalens linje den gällande. I situationer där personalen inte har någon stark åsikt är det däremot lättare för brukarna att få genomslag. Då kan det räcka med att en enskild anställd är motiverad att ta till sig åsikterna. På arbetsgruppens sista träff ska förslaget till ledningsgruppen sammanställas:

Gruppen radar upp alla de förslag man sagt tidigare på möten.

– Legobord till barnväntrummet, kommer Danne på.

– Just det, det pratade vi om, säger Maria (brukarrepresentant).

– Legobord vill vi väl inte ha, säger en av socialsekreterarna lite ogillande.

– Jo, det är ett förslag som funnits med länge, säger Erika. Ingen opponerar sig mera och förslaget tas med.

(Fältanteckning, renoveringen)

En annan fråga som diskuterats vid flera tillfällen är kaffemaskiner i väntrummen. Detta är något brukarna lyft fram i enkäter och på rundvandringen och arbetsgruppen tycker det är en bra idé. Men kommer ledningsgruppen gå med på det?

Erika säger att hon har kollat upp att de kan hyra maskinerna för 500 kr i månaden, så det ska vi se till att få. Danne frågar Erika:

– Du som jobbar med ledningsgruppen, har du någon feeling, säger de ja till förslaget?

– Ja, jag tror att de kommer säga ja till allt, svarar Erika utan att tveka.

– Till maskinerna också, undrar Greta (socialsekreterare) tvivlande.

Pia (brukarrepresentant) säger att detta är ju ett billigt förslag, så varför skulle de säga nej? Det kanske är kaffet då, fortsätter hon, för att det är en löpande kostnad. Danne tvivlar också, han säger att brukarna vill ju gärna ha maskinerna, men det kanske ändå är den del av förslaget som är minst viktig om något måste bort. Flera brukarrepresentanter nickar. Erika upprepar att hon tror att de kan få dem, det ska vi jobba för.

(Fältanteckning, renoveringen)

I utdragen blir det tydligt vilken effekt det kan ha för brukarna att det finns någon från verksamheten som driver deras linje. Brukarna är skeptiska till möjligheten att få maskinerna och beredda att ge upp dem. Om inte Erika slagit vakt om frågan är det möjligt att de hade avfärdats som "orealistiska" redan innan förslaget nått ledningsgruppen. Men här finns alltså en anställd som tar emot idéerna och förvaltar dem, samtidigt som övriga anställda inte har någon stark motsatt åsikt. När det gäller förändringar inom organisationer framhåller Everett Rogers (1995) vikten av att inflytelserika aktörer förankrar nya idéer. Genom att anställda, antingen utifrån en övertygelse om att brukares inflytande är viktigt, eller för att de har en genuin samsyn med brukarna, ställer sig på brukarnas sida kan de ta rollen som sådana förändringsagenter Rogers talar om, som möjliggör de reformer brukarna föreslår.

När jag besöker verksamheten ett drygt år efter att arbetsgruppen lade fram sitt förslag har flera av de förändringar som brukare och anställda var överens om kommit på plats. Exempelvis har möbleringen i besöksrummen förändrats i enlighet med arbetsgruppens förslag:

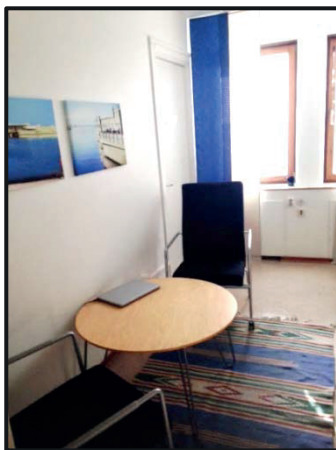
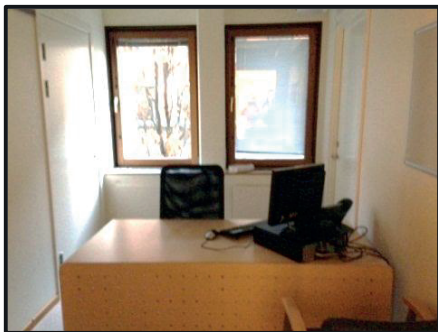


Bild 4. Besöksrum före respektive efter renovering

Tidigare var rummen inredda med ett stort skrivbord med en stationär dator. Den anställde satt på en kontorsstol på sin sida och brukarna på besöksstolar på den andra. Det fanns inga gardiner och svartvita eller inga tavlor på väggarna. Brukarna var mycket negativa till denna inredning. Efter renoveringen är rummen inredda med soffbord och fåtöljer, och varje rum följer ett färgtema, med möbler, gardiner, mattor och tavlor som matchar. Rummen ger ett betydligt mer inbjudande intryck och på soffborden finns en bärbar dator som den anställde och brukaren kan använda tillsammans. Legoborden finns också på plats i besöksrummen liksom vägghälsningar över staden – ett annat förslag från arbetsgruppen. Däremot syns inga kaffeautomater till. Trots att både arbetsgruppen och ledningsgruppen varit positiva till automaterna stoppades initiativet i ett senare skede. Det hade förekommit incidenter med hot och våld på arbetsplatsen och oroad personal såg en risk i att uppretade klienter skulle kasta hett kaffe på de anställda. Åter

framkommer hur det är svårt för brukarna att få gehör om åsikten går emot andra uppfattningar inom organisationen.

Lydia Lewis (2012) har påvisat hur brukarinflytandearbete kan bidra till att reproducera den gängse stereotypa bilden av ”brukaren” och Hodge (2005b) har visat att institutionaliserade brukaridentiteter bidrar till att begränsa brukarnas möjligheter till inflytande. I exemplets brukarinflytandeaktivitet konstrueras en tvetydig bild av brukarna. Å ena sidan uppfattas de genom inflytanderetoriken som en viktig kunskapskälla och jämbördig samarbetspartner. Också den nya utformningen av besöksrummen har till intention att skapa en miljö där skillnaden mellan parterna tonas ned och samarbete uppmuntras. Samtidigt skapas en parallell bild av brukarna som en potentiell fara för personalen, och flera av brukarnas förslag faller på argument som lutar sig mot denna bild. Exemplet visar att brukarnas möjlighet att få genomslag för sina åsikter alltså även påverkas av vilka generella föreställningar om brukarna som får företräde i diskussionen.

9.4 (Sanktionerat) motstånd, förhandling och genomslag

I kapitlet har jag påvisat hur brukarna bidrar till brukarinflytandets definitionsprocess genom att göra motstånd mot den gängse definitionen inom organisationerna. Motståndet kan ta sig konfliktfyllda och explicita former men oftare har det sin upprinnelse inom ramen för den sanktionerade förhandlingen mellan parterna, och blir en balansakt på gränsen för det accepterade; en förhandling om vad brukarinflytande ska innebära.

Angela Trethewey (1997) visar hur en företeelse på en och samma gång kan innehålla element av reproduktion av den gängse ordningen och motstånd mot denna ordning. Det institutionaliserade brukarinflytande har sådana karaktärsdrag: Aktiviteterna kan förstås som ett medvetet val att bjuda in ett externt motstånd som kan bidra till

förändring, samtidigt finns inom samma praktiker tendenser att tygla, styra och begränsa brukarnas inflytande. Jag har argumenterat för att brukarinflytandet – genom den koopterade relation som upprättas – skapar utrymme för vad som kan ses som ett ”sanktionerat motstånd” där brukarna uppmuntras och förväntas att utöva ”motstånd” inom vissa givna gränser. Jag menar att detta sanktionerade motståndet är paradoxalt till sin natur: Motstånd från brukarna förväntas och uppmuntras *samtidigt* som det begränsas och undviks. Och brukarinflytandet möjliggör för organisationerna att tygla brukarnas motstånd *samtidigt* som det möjliggör för brukarna att utöva motstånd inifrån. Eftersom gränserna för det sanktionerade inte är exakta och organisationerna inte kan kontrollera brukarinflytandet fullständigt, möjliggör brukarinflytandet för brukarna att utmana förhärskande tankemönster. Brukarnas utsikt att skapa förändring är förvisso beroende av andra aktörers stöd, men om brukarrepresentanterna ges utrymme att driva en självständig agenda inom organisationen har de chans att påverka anställda att överta brukarnas ståndpunkt. Jag menar därmed att det finns potential för brukarna att inom ramen för den koopterade relationen få genomslag för också andra förändringar än de som är helt i linje med den institutionella logiken. Det finns en möjlighet att motstå och förändra gängse mönster. Men ju längre utanför den gängse institutionella logiken som brukarnas åsikter ligger – och ju starkare krafter inom organisationerna som slår vakt om den gängse ordningen – desto svårare är det för brukarna att få genomslag.

10. Den socialpolitiska kontexten

Över ett antal kapitel har jag undersökt hur brukarinflytande konstrueras och utövas inom två lokala välfärdsorganisationer. Men vad brukarinflytandet blir är inte bara upp till aktörerna inom de enskilda organisationerna. Definitionen påverkas också av externa faktorer. Lokal och nationell välfärdspolitik ger konsekvenser för hur brukarinflytande kan gestalta sig i praktiken. Innan avhandlingen summeras ska jag därför sätta de lokala praktikerna i relation till den socialpolitiska kontexten. Jag kommer att angripa frågan genom att lyfta exempel från fältarbetet och diskutera dem i förhållande till den socialpolitiska situationen.

10.1 Valfriheten som försvann

I de politiska formuleringarna görs ofta kopplingen mellan brukarinflytande och ökad valfrihet (se t.ex. SOU2006:100 s. 151; SOU 2011:35 s. 191; SKL 2010a:1, 2011b:7; Nationell Psykiatrisamordning 2007a:3). När valfrihet diskuteras på fältet är det dock vanligare att det talas om begränsningar i valfriheten. Under lunchen på en utbildning sitter jag med tre tidigare patienter och pratar om Psykiatrins brukarinflytande:

Anna (brukarrepresentant) säger att man borde jobba mer med att skapa behandlingsalternativ, för i dagsläget finns det inte så mycket att välja på. Det är något man skulle kunna jobba med i brukarinflytandearbetet. Egentligen är det enda man gör inom psykiatrin att medicinera och använda sig av KBT, menar hon. Det är de enda två alternativen och behandlingsformer som psykiatrin själv inte erbjuder är inte värda något. Hon tar upp psykoanalys, trädgårdsterapi och healing som exempel. Sådant borde kunna erbjudas i mycket större utsträckning. Sedan säger psykiatrin att man visst har 20 olika behandlingsformer men det är bara 20 varianter av KBT, menar Anna. Pia (brukarrepresentant) säger att det

är konstigt att man pratar så mycket om valfrihet när det enda som regeringen satsar på är KBT, man styr jättehårt mot att psykiatrin ska jobba med just KBT.

(Fältanteckning, informatörsutbildningen)

Brukarna i utdraget menar att ett bra sätt att jobba med brukarinflytande skulle vara att öka antalet behandlingsalternativ att välja mellan och utifrån den politiska retoriken ligger det nära till hands att tänka sig att sådana initiativ skulle vara en central brukarinflytandeaktivitet. Men brukarinflytandet i min studie tar sig få sådana uttryck. Visst finns det tillfällen då frågan om nya behandlingsformer höjs. I Psykiatrins brukarråd drev brukarna exempelvis att behandlingsmodellen Case Management skulle användas i större utsträckning, och en sådan satsning gjordes också. Men brukarinflytandet i min studie handlar i regel om att påverka inom befintliga behandlingsformer, inte om att möjliggöra fler val genom att bredda utbudet.

Valfrihet kontra "evidens"

Fältanteckningsutdraget ovan blottlägger en paradox i den politiska retoriken: Man talar sig varm för valfrihet samtidigt som det utgår tydliga rekommendationer att jobba med vissa behandlingsformer. Underlåtenheten att skapa behandlingsalternativ behöver därför inte handla om oförmåga hos organisationerna utan kan vara en konsekvens av centralstyrning. Socialstyrelsen utfärdar "föreskrifter och allmänna råd" kring socialtjänstens arbete och gällande exempelvis missbruksvård (Socialstyrelsen 2015) och psykiatrisk behandling (Socialstyrelsen 2010, 2011b, 2014) finns "nationella riktlinjer". Syfte med riktlinjerna är "att lyfta fram fungerande evidensbaserade åtgärder" (Socialstyrelsen 2010:4) och kvalitet, resurseffektivitet och jämlikhet i vård anges som målsättningar (ibid.:10f).

Inom psykiatriområdet finns nationella riktlinjer både för psykosjukdomar (Socialstyrelsen 2011b, 2014) och depression och ångest (Socialstyrelsen 2010). När det gäller depression och ångestsyndrom

finns en tydlig övervikt i rekommendationerna mot kognitiv beteendeterapi (KBT) och medicinering. I färre fall föreslås ”psykodynamisk korttidsbehandling” eller andra behandlingar (Socialstyrelsen 2010:24ff). Gällande psykosvård ligger tonvikten på läkemedelsbehandling. Utöver det förespråkas samordnade, samhällsbaserade och individcentrerade behandlingsmetoder; företrädesvis ACT och ”case management” (Socialstyrelsen 2011b:21, 39). I styrdokumentet finns genomgående uppmaningar att behandlingen ska planeras i samråd med brukaren och Socialstyrelsen har dessutom gett ut specifika föreskrifter om brukarinflytande (2011a, 2013a). Således är det vanligt att brukare på fältet hänvisar till Socialstyrelsen; på Psykiatrins brukarråd sätter till exempel brukarna press på Psykiatrin att använda vissa av de rehabiliteringsmetoder som Socialstyrelsen förespråkar.

Samtidigt som Socialstyrelsen rekommendationer kan vara ett stöd för brukarrepresentanterna i deras argumentation, skapar samma rekommendationer svårigheter i andra dimensioner av brukarinflytandet. Utöver de problem som är behäftade med evidensbaserad behandling (se t.ex. Andrée Löfholm 2011:69ff), finns forskning som visar att brukarens förtroende för behandlaren och tilltro till behandlingsformen är viktigare än vilken metod som används (Frank och Frank 1991). Även om det skulle vara möjligt att fastställa att en viss metod har högst *sannolikhet* att hjälpa kommer den passa långt ifrån alla, och om behandlingsalternativen begränsas till de med hög ”evidens” är det troligt att ett stort antal patienter inte får tillgång till metoder som skulle kunna hjälpa dem bättre. Jag menar därför att det finns en grundläggande motsättning i att framhäva brukarens expertis på sina behov och rätt att definiera hur deras problem ska lösas *samtidigt* som man sätter allt större tilltro till gängse kliniskt akademiska expertkunskap och utfärdar ”evidensbaserade” rekommendationer som bestämmer vilken behandling som är den rätta.

Den förskjutna valfriheten

En annan socialpolitisk förändring kopplad till valfrihet som uppmärksammas av flera brukare på fältet är frågan om upphandling av behandlingsverksamheter. Frågan kom exempelvis upp under en diskussion om hur samarbetet mellan brukarföreningarna och Kommunen kunde öka:

Gruppen kommer överens om att man måste samarbete mer och knyta kontakter mellan socialarbetare och föreningarna. En sak vi kan göra, säger David (föreningsrepresentant), är att skapa ”realistiska förväntningar”. Många missbrukare har en vanföreställning om att de bara kan valsa in på socialtjänsten och be om vad de vill i behandlingsväg.

– De kanske har fått tips av kompisar, och så tänker de att den behandlingen ska jag ha. Men sedan blir det inte så, säger David. Ni kan ändå bara skicka dem till det ställe er stadsdel har avtal med. Även om den här killen har räknat ut att det skulle bli billigare med alternativet han vill ha, så blir det ändå stället ni har avtal med. Då kan föreningarna hjälpa till och få ner förväntningarna, säga att det kanske inte är så troligt att han kommer dit han vill, så att fallet inte blir så tungt, så han får ”realistiska förhoppningar”. Och skulle ni ändå kunna skicka han dit han vill, då blir det en glad överraskning.

De andra i ringen nickar ivrigt.

(Fältanteckning)

Lagen om offentlig upphandling (LOU 2007:1091) förlägger det grundläggande valet av behandlingsalternativ hos organisationen. Det underskott på valfrihet som detta upplevs skapa föreslås lösas genom ett samarbete kring att sänka brukarnas förväntningar. Istället för att höja kraven på ökade valmöjligheter formuleras brukarinflytande i utdraget som ett initiativ för att få brukarna att anpassa sig till den rådande situationen. Det är en föreningsrepresentant som är drivande i denna formulering vilket kan tolkas som att denne har accepterat en verklighetsbild där krav på ett brett utbud av behandlingsformer inte är

realistiskt. I ambitionen att minska brukarnas besvikelse normaliserar förslaget en situation där få valmöjligheter är regel.

Ett sätt att undvika att brukarnas valfrihet begränsas av LOU är att brukarrepresentanter får inflytande över upphandlingsförfarandet. Denna idé kom bland annat upp på ett möte mellan Kommunen och RFHL:

Johanna (föreningsrepresentant) säger att hon har en lite uppnosig fråga; vad kommer man kunna ha inflytande över, hur långt kommer inflytandet att gå? Kommer det finnas möjlighet att påverka exempelvis upphandlingar av verksamheter. Så gör man ju inom psykiatrin, menar Johanna.

(Fältanteckning, planeringsmöte)

Under mötet är två personer från Kommunen med och när Johanna tar upp frågan svarar de att det är en fråga man får diskutera med kommunjuristerna. Mig veterligen blev inflytande över upphandling inte verklighet inom Kommunen. Snarare framställs frågan som svår-realiserad:

När jag, Lillemor och Fredrik (Kommunanställda) går från mötet med RFHL säger Lillemor att hon är osäker på om det skulle fungera med brukarmedverkan i upphandling. Förfarandet är så invecklat och detaljerat och även. Processen är så hårt styrd, säger hon. Fredrik håller med, vi får se hur det blir.

(Fältanteckning, planeringsmöte)

Tjänstemännen uppfattar lagen som så hårt reglerande att inflytande blir svårrealiserat. I laglig mening borde det dock inte vara problematiskt att göra brukare delaktiga i formuleringen av de "tilldelningskriterier" som ska vara vägledande för anbudet i upphandlingen. Så har också skett inom Psykiatrin. En föreningsrepresentant (Jonna) berättar för några praktiker under ett möte:

Jonna berättar att hon och en annan representant deltog i att utforma ”kravspecifikationen för de HVB-hem som Psykiatrin anlitar. Hon säger att alla de saker de framförde kom med på kravspecifikationen, så hon upplevde att de verkligen blev lyssnade på.

(Fältanteckning)

Även om brukarrepresentanter dras in i processen, ligger upphandlingsförfarandet fortfarande ett steg bort från enskilda brukares möjlighet att välja behandling. De politiska incitamenten bakom lagen om upphandling framställs ofta som en fråga om valfrihet, effektivisering och ökad kvalitet (se t.ex. Svenskt näringsliv 2013) men kan snarare förstås som en ideologiskt driven ambition att öppna ”välfärdsmarknaden” för privata aktörer (Beresford 2005). Och trots att befolkningsopinionen är *mot* privatisering och *för* en utökad offentlig sektor (Nilsson 2013) – och helst skulle *välja* en offentlig utförare av vård, skola och omsorg (Sektor3 2013) – har det politiska projektet att avreglera välfärden drivits allt längre sedan det startade i mitten av 1990-talet (Nilsson 2013:90; SOU 2015:7 s. 43ff).

10.2 Inflytande i tider av besparingar och effektivisering

Under relativt lång tid har det i Sverige funnits en socialpolitisk ambition att minska utgifterna inom välfärdsområdet (Bergmark 1995; Nilsson 2013). Sådana ambitioner får direkta konsekvenser för möjligheten till brukarinflytande. År 1985 motsvarade socialbidragsnormen den disponibla inkomsten per capita. Sedan dess har den fram till 2011 utvecklats till att motsvara bara hälften av den disponibla inkomsten per capita (Bergmark 2014:35ff). Samtidigt som de relativa biståndsnivåerna sjunkit och det har blivit svårare att erhålla bistånd (Stranz 2007:164) ökar de faktiska kostnaderna för ekonomiskt bistånd i Kommunen. Förändringar i socialförsäkringssystemet har begränsat

möjligheterna att erhålla arbetslöshetskassa och sjukförsäkring, vilket gör att allt fler hushåll söker ekonomiskt bistånd (SOU 2015:44). Hinder för vissa grupper (unga, migranter, långtidsarbetslösa etc.) att etablera sig på arbetsmarknaden och andra samhällsproblem kan vara ytterligare skäl till ökade biståndsutgifter. Det stora trycket på Kommunens individ- och familjeomsorg gör att den ekonomiska situationen inom socialtjänsten är mycket ansträngd, en situation som kommunpolitikerna försöker bemöta genom åtstramningar snarare än tillförda resurser.

Bland de anställda i båda organisationerna finns en oro och inte sällan en uppgivenhet över klyftan mellan tillgängliga resurser och brukarnas behov. Både brukare och anställda ger uttryck för upplevelsen av att "sparbeting" begränsar möjligheten att tillmötesgå brukarnas behov. Under en diskussion på en enhet som jobbar med missbruksproblematik framhöll några brukare att verksamheten skulle kunna fånga upp individer i behov av stöd via kriminalvården:

En av de anställda nickar. Hon säger att förr var de ute mycket på olika anstalter, för att möta folk och erbjuda kontakt, vissa kunde också komma en gång i veckan från anstalterna till verksamheten. Men de har inga möjligheter att jobba så längre, säger hon, de har varit tvungna att dra in på det på grund av resursbrist.

(Fältanteckning, open space-möte)

Under fältarbetet hörde jag många liknande berättelser om hur man varit tvungen att ta dra ned på verksamheter som brukarna efterfrågar på grund av stram budget. Sådana sparbeting kan (om)formuleras till en fråga om effektivisering, och samtidigt som brukarinflytande ibland framhålls som ett sätt att skapa just effektivare verksamheter uttrycker många att (ekonomiska) effektiviseringar försvårar eller omöjliggör brukarinflytande. Så här lät det under en diskussion på ett open space-möte i Kommunen:

En yngre socialsekreterare säger att de kan ha mellan 80-90 ärenden per person, och att de bara i undantagsfall träffar sina klienter, vanligen administreras ansökan bara via formulär och man ger ett bifall eller ett avslag. Hur ska man egentligen kunna göra ordentliga utredningar eller hjälpa klienterna om man inte ens träffar dem, undrar hon. Och hur kan man jobba med brukarinflytande då? En kvinna (chef) menar att effektivare arbetssätt som "lean" kan hjälpa, genom att man "jobbar smartare" kan man frigöra tid.

– Jag kommer ihåg på åttiotalet när vi närmade oss 40 ärenden per person, svarar en äldre socialsekreterare. Redan då ansåg vi att det var dags att slå larm, vi tyckte inte vi kunde bedriva ordentligt socialt arbete. Nu är vi uppe i det dubbla, så visst gick det att effektivisera. Men frågan är vad det är för arbete vi utför. Det blir bara administration av bistånd, det finns ingen tid att stödja folk att förbättra sin situation.

(Fältanteckning, open space-möte)

På liknande sätt vittnar anställda (och chefer) inom Psykiatrin om ett tryck uppifrån att öka effektiviteten i form av fler besök och nybesök per behandlare. Även här finns en påtaglig frustration över tendensen att mäta effektivitet i termer av antal besök, vilket av många uppfattas motverka högkvalitativ vård snarare än borga för en sådan.

Psykiatrin erfar liknande åtstramningar som Kommunen, och med minskade anslag i förhållande till patientantal och efterfrågan på vård begränsas möjligheten att tillmötesgå det brukarna efterfrågar. Blir budgeten tillräckligt snäv blir det svårt att tillmötesgå just någonting. På en behandlingsavdelning inom Psykiatrin hålls varje fredag ett brukarinflytandemöte. Jag sitter i allrummet och pratar med några av de anställda innan mötet:

Lasse (anställd) säger att en fråga som brukarna tagit upp är att tisdagsbowlingen skulle varieras med andra aktiviteter. Men det är svårt med budgeten, säger han, bowling är billigt och de andra förslagen är oftast dyrare. Utflykter är ju populärt, framförallt på sommaren, och det kan vi göra, men det är också svårt när det inte får bli för dyrt.

– Är det så när det gäller fler frågor, undrar jag. Att det är budgeten som sätter gränser för om man kan tillmötesgå brukarna.

– Absolut, svarar Lasse. Vi är en liten enhet och kan inte begära mycket och handkassan har dragits ner. Förr kunde vi bjuda på kaffe när vi var ute, det kan vi inte göra längre. Och muséum gick vi på förr, men många muséum har ju inträdesavgift nu för tiden också. Ja, Så ofta kan man svara direkt på frågorna de har, fortsätter Lasse, när de frågar varför vi inte gör annorlunda: det beror på att vi inte har råd.

(Fältanteckning, fredagsmöte)

De andra anställda delar denna bild. Det är svårt att tillmötesgå brukarnas önskemål om det skapar en utgift. Andra saker har man däremot kunnat tillmötesgå berättar de; ändrade tv-tider, sockerfri saft, ändrade måltidstider. Efter fredagsmötet får jag läsa i den pärm där tidigare mötesanteckningar finns samlade:

Jag bläddrar i pärmen och noterar en återkommande fråga som ingen av de anställda berättat för mig om: att de anställda ska ha sina namnskyltar på sig, så att brukarna vet vilka som är personal och vad de heter. Bara två av de sju anställda jag träffat hade namnskyltar. En annan fråga jag noterar är att det har efterfrågats nya gipsformar till hobbyrummet. Under den prydligt datorskrivna frågan som tagits vidare till veckomötet för avgörande står noterat med kulspets ”ej råd”. Jag undrar vad nya gipsformar kostar.

(Fältanteckning, fredagsmöte)

Vissa frågor reds ut direkt på fredagsmötet, men handlar det om kostnader avgörs frågan på personalens veckomöte där avdelningschefen är med. Är frågan av ännu mer djupgående (eller dyrare) art kan avdelningschefen lyfta frågan vidare till verksamhetsledningen. En ny gipsform liknande dem som jag sett i hobbyrummet (mask på människoansikte, gipshund etc.) kostar runt 50 kronor i detaljhandeln. Avancerade formar kan kosta mellan 100 och 500 kronor. Sådana kostnader var orimliga utifrån verksamhetens ekonomiska ramar. Å andra sidan påvisar utdraget att även frågor som inte kostar någonting

kan vara svåra att tillmötesgå (om inte avsaknaden av namnskyltar beror på att verksamheten sparar in på kostnaden för dem).

10.3 Nyliberal inflytanderetorik och socialpolitik – ett motsägelsefullt par

Davies, Grey och Webb (2014:123f) kommer i sin undersökning av brukarinflytande inom hemlöshets- och missbruksområdet i Australien fram till att: "Neoliberal models of individualised, informed choice were fundamentally problematic to the service users because, in reality, there were limited, or no, options from which to choose". Samtidigt som vikten av ökat brukarinflytande accentueras på nationell policynivå genomdrivs ett flertal (andra) nyliberala socialpolitiska projekt som har med avreglering/privatisering, nedskärningar och minskat statligt ansvarstagande att göra (Boréus 1994; Nilson 2013; Bergmark 2014). Jag menar att delar av denna socialpolitik motverkar möjligheterna att öka brukarnas inflytande; det finns alltså motstridigheter och inkonsekvens i politiken (jfr. Andersson et al. 2015). Valfriheten ska öka; men verksamheterna ska bara jobba med vissa metoder och bara erbjuda den behandlingsform som upphandlats. Brukarnas vilja ska tillmötesgå; samtidigt ska besparingar genomföras och bistånd villkoras med tvingande motprestationer (se SOU 2015:44).

Den motstridiga politiken ger konsekvenser för hur brukarinflytandet gestaltar sig. Både brukare och anställda är exempelvis medvetna om den krassa ekonomiska situation som präglar verksamheterna. Detta gör det svårt (och ovanligt) att någon på fältet begär att resultatet av brukarinflytande ska innebära ökade utgifter för organisationen, vilket i praktiken utgör en avsevärd inskränkning i brukarnas möjligheter till inflytande. Och när de lokala välfärdsorganisationerna inte bereds förutsättningar för att tillmötesgå brukares vilja i vissa avseenden är det naturligt att de jobbar med brukarinflytande på ett sätt som *är* möjligt. Detta kan vara en anledning till att

brukarinflytande ofta formuleras som en fråga om värdegrund, bemötande, attityder och kompetens. Här kan organisationerna genomföra insatser utan att det blir en fråga om generella kostnadsökningar eller kostsamma omorganiseringar.

Många anställda i studien uppvisar ett starkt engagemang för brukarnas välbefinnande, och få av de lokala aktörerna förespråkar en nyliberal förståelse av brukarinflytande. Tvärt om är många kritiska till den socialpolitiska utvecklingen. Trots detta skapar den socialpolitik som förs en situation där den lokala formuleringen av brukarinflytande i vissa avseenden sker i samklang med den nyliberala omdaning av välfärden. Exempelvis finns en tendens på fältet att brukarinflytandets kollektiva och demokratiska dimensioner tonas ned till förmån för en förståelse som är individualiserad och behäftad med marknadslogik. Ett annat utmärkande drag för den nyliberala formuleringen av brukarinflytande är att frågorna som behandlas avpolitiserats (Clarke 2013). Detta betyder inte att frågan om brukarinflytande inte *är* politisk eller att brukarnas kritik och förändringsförslag inte *är* politiska. Avpolitiseringen innebär att (social)politiska och ideologiska dimensioner av brukarinflytandet regelmässigt undviks till förmån för uppfattningen att brukarinflytande är en objektiv och värdeneutral fråga om valfrihet och organisationers funktionalitet (Forbes och Sashidharan 1997; Carr 2007). Sådana tendenser är tydliga i min studie. Hasselbladh, Bejerot och Gustafsson (2008:59) menar att new public management har medfört att ”beslut som tidigare betraktades som en del av den politiska nivåns mandat har /.../ flyttats ’neråt’ i organisationerna och har därmed ofta kommit att framstå som värdemässigt neutrala, tekniska åtgärder.” Att hänvisa frågan om brukarinflytande till tjänstemannanivå i välfärdssamhället skulle då kunna förstås som en medveten eller omedveten politisk strategi för att undvika att ansvar utkrävs på högre nivåer (jfr. Austin 1972:413).

10.4 Politisk inflytanderetorik som kooptering

Jag har genom avhandlingen använt koopteringsteori för att förstå det som utspelar sig inom de två välfärdsorganisationernas brukarinflytandearbete. Men koopteringsbegreppet kan också användas för att diskutera brukarinflytande som socialpolitiskt koncept och jag ska avsluta det här kapitlet med att göra några sådana reflektioner. I en välvillig tolkning kan de samtida politiska ambitionerna med brukarinflytande förstås som en strävan att öka verksamheternas responsivitet gentemot brukarnas perspektiv: De kan ses som ett försök att öka brukarnas självbestämmande och valmöjligheter, liksom ett medel för att höja kvalitén i det samtida välfärdsarbetet. Utifrån ett mer kritiskt perspektiv kan det nyliberala intresset för brukarinflytande begreppsliggöras i termer av kooptering. Att dra in och engagera nya grupper (brukare, men också privata utförare, konsulter, allmänheten etc.) i det offentliga välfärdsarbetet kan ses som en viktig komponent i ambitionen att lösa upp den tidigare modell som karaktäriserat den svenska välfärdsstaten. Genom att prata om ökat brukarinflytande skapas positiva associationer som riktar fokus bort från andra, parallella socialpolitiska projekt som brukargruppen troligen inte upplever sig gagnade av. Här kan den kooptering som sker lokalt göras förståelig i ett bredare perspektiv: Genom att knyta brukarrörelsen till de lokala välfärdsorganisationerna och deras kvalitetsarbete riktas brukarrörelsens kraft och missnöje bort från mer övergripande socialpolitiska förändringsprocesser som äger rum. Brukarinflytandets tendens att via konsensusorienterade samarbeten knyta brukargruppen till sig (på politisk liksom lokal nivå) möjliggör dessutom för det offentliga att få brukarna att "förstå" och acceptera de politiska nödvändigheterna av den nyliberala omdaning av välfärden, som de annars skulle kunnat ta strid mot. Sådana tendenser har framkommit på flera ställen i avhandlingen, bland annat i stycket om valfrihet ovan; där en brukare, istället för att opponera sig mot bristen på valmöjligheter, argumenterar

för att brukarna måste acceptera en välfärd där möjligheten till stöd och behandling är begränsad.

Jag menar alltså att den nyliberala, politiska formuleringen av brukarinflytande kan ha koopterande effekter som sträcker sig utanför de enskilda välfärdsorganisationerna genom att motstånd och konflikt som skulle kunnat uppstå på den socialpolitiska arenan i samhället undviks. Detta kan ses som ytterligare ett sätt att kontrollera och neutralisera externa missnöjesyttringar.

11. Avslutning

Avhandlingens huvudsakliga resultat kan sammanfattas i åtta punkter:

1. Välfärdsorganisationerna definierar brukarinflytande som en fråga om verksamhetskvalitet och driver arbetet genom fem typer av aktiviteter: Utvecklingsarbeten, meningsutbyten, åsiktsinhämtning, medskapande och utbildningsaktiviteter.
2. Brukarinflytandets organisering inom respektive organisation får konsekvenser för dess utfall.
3. En stor del av det arbete som bedrivs handlar om att brukare får ha inflytande över (kommande) brukarinflytandearbete.
4. Det brukarinflytande som äger rum har fyra kännetecknande karaktärsdrag; tillknytning, inramning, kontroll och motstånd. Tillsammans utgör dessa byggstenar i den kooperade relation som det offentligt drivna brukarinflytandet tar form av.
5. Brukarinflytande kan liknas vid ett ”sanktionerat motstånd” som regleras på ett sådant sätt att genomgripande förändringar undviks.
6. Brukarinflytandet skapar vissa möjligheter för brukarna att påverka organisationerna inifrån. Hur stora dessa förändringsmöjligheter är beror på hur starkt reglerad en given situation är av de offentliga aktörerna.
7. Brukarinflytande definieras sällan (under mina observationer) explicit som en fråga om makt, men maktrelationer har stor betydelse för konstruktionen av brukarinflytandet.
8. Brukarinflytandet ges en mycket tydlig konsensusorientering vilket kan förstås som en del av koopereringsprocessen.

11.1 Brukarinflytande som kooperering

Genom analysen har jag lyft fram fyra drag som är kännetecknande för brukarinflytandet på mitt fält: tillknytning, inramning, kontroll och motstånd. Dessa fyra aspekter är centrala för att förstå de processer som upprätthåller och skapar kooperering. Den *tillknytning* som skapas mellan brukarrepresentanterna och välfärdsorganisationerna leder ofta till att brukarna accepterar eller tar över organisationernas synsätt och definition av brukarinflytande. Organisationsföreträdarna kan sedan påverka vad brukarinflytandet blir genom att *inrama* och *kontrollera* aktiviteterna. Den neutraliserande effekt som kooperering har på externa hot åstadkoms av dessa tre aspekter sammanvävt: Tillknytningen skapar de nödvändiga förutsättningarna för den inramning och kontroll som kan inrikta brukarinflytandet mot relativt sett ”ofarliga” frågor och former som inte utmanar organisationernas grundläggande utformning eller logik.

Coy och Hedeén (2005:413f) visar med sina studier av medlingsarbete i USA att en central aspekt av kooperering kan vara att den dominerande parten tar över terminologi och praktiker från frivilligsektorn och omformulerar dess innehåll. Detta kan sättas i relation till min studie. Crossley (1999:666) menar att den tidiga patientrörelsen genom sin opposition mot psykiatrien bidrog till att psykiatrifrågan blev politisk. I min studie framkommer hur välfärdsstatens formulering av brukarinflytande nu i sin tur tenderar att avpolitisera frågan. När brukarinflytandet tas över och drivs av det offentliga formuleras det som en fråga om verksamhetskvalitet snarare än socialpolitik, individuella val snarare än kollektiva rättigheter och om konsensus snarare än konflikt. Det kanske mest utmärkande draget i välfärdsorganisationernas definition av brukarinflytande är just att brukares kritik och opposition omformuleras till en fråga om samarbete med gemensamma målsättningar. Och det arbete som bedrivs bidrar till att brukarna anammar denna logik. Det som av brukarrörelsen ursprungligen (och även idag) definierades som motstånd och motmakt (om)definieras till

något som (åtminstone på ytan) liknar ”medmakt”. Viktiga komponenter i Mary Parker Folletts teorier om medmakt är dock att konflikter tillåts och att alla parter har samma kontroll över situationen (Parker 1984:740; Sköldberg 2014:49f); aspekter som i stor utsträckning inte föreligger på det fält jag studerat. Jag menar därför att konsensusorienteringen här snarare kan ses som en form av konflikt-reducering än som medmakt.

Adil Najam (2000:388f) menar att kooptering är ett instabilt tillstånd i relationen mellan det offentliga och frivilligsektorn, som efter en tid övergår antingen till ett uttalat konfliktförhållande eller till ett konsensusbaserat samarbetsförhållande. Utifrån min studie skulle jag snarare definiera kooptering som ett mer eller mindre permanent tillstånd som befinner sig i spänningsfältet mellan konflikt och konsensus, där en långtgående kooptering kännetecknas av att det offentliga lyckas undvika konflikter och upprätthålla en relation som kretsar kring samarbete på organisationens premisser. Själva förskjutningen från konflikt till konsensus kan i sig ses som en funktion av koopteringen.

I gränslandet mellan autonomt och sanktionerat motstånd

Välfärdsorganisationernas definitioner av brukarinflytande står inte oemotsagda. Koopteringen har en dubbel karaktär. Samtidigt som övertagandet av brukarinflytandefrågan skapar möjligheter för det offentliga att kontrollera aktiviteterna måste de erkänna brukar-representanterna som legitima aktörer inom organisationerna. Brukarna är aktiva i definitionsprocessen och påverkar brukarinflytandets form och innehåll genom att utöva *motstånd* mot organisationsföreträdarnas formuleringar av brukarinflytande. Ofta försöker brukar-representanterna behålla en mer konfliktorienterad inriktning på arbetet. I studien finns också flera exempel på hur brukarna motsäger

organisationernas inramningar och försöker inrikta arbetet mot andra frågor, som de anser viktiga(re).

Ibland tar brukarinflytandet former som över huvud taget inte kan liknas vid motstånd; det handlar om tillfällen där brukarna genomför aktiviteter i samklang med organisationernas intentioner och institutionella logik. Men i alla de fall där brukarinflytandet tar form av argumenterande, ifrågasättande, kritik, diskussion kring problem etc. kan det förstås som ett *sanktionerat motstånd*. Jag menar att den kooperade relationens funktion i själva verket handlar mycket om att transformera ett potentiellt autonomt utominstitutionellt motstånd, till ett sanktionerat och kontrollerbart inominstitutionellt motstånd. Just möjligheten för brukarna att bedriva ett sanktionerat motstånd inifrån är central för att den kooperade relationen ska upprättas och upprätthållas. Om brukarna inte uppfattade någon möjlighet att påverka, skulle troligen betydligt färre engagera sig inom brukarinflytandet.

Organisationernas välkomnande av det sanktionerade motståndet måste ses i ljuset av alternativet: Icke sanktionerade autonoma missnöjesyttringar. Ett sådant autonomt motstånd undviks genom att skapa ett sanktionerat motstånd som kan bidra till de interna förändringsprocesserna. Men även om brukarnas motstånd genom brukarinflytande kan kontrolleras av organisationerna, så är kontrollen inte absolut. Brukarinflytandet skapar därför viss möjlighet att flytta gränserna för det sanktionerade inifrån, genom att överträda och omformulera inflytandets inramningar. Svaret på frågan om huruvida brukarinflytande handlar om förändring *inom* institutioner driven *inifrån*, eller förändring *av* institutioner driven *utifrån* måste närmast besvaras med att det handlar om förändringsprocesser där interna och externa krafter verkar samtidigt. Ett påtagligt resultat av studien är dock att den påverkan som äger rum vanligtvis handlar om avgränsade och legitimerade inominstitutionella justeringar snarare än omvälvande förändringar av organisationerna.

Inflytande över brukarinflytande

Ett annat resultat är att en stor del av brukarinflytandearbetet handlar om att utveckla brukarinflytande snarare än att bedriva brukarinflytande. Detta förklaras inom organisationerna med att de ännu inte är färdiga med det utvecklingsarbete som syftar till att skapa strukturer och metoder för brukarinflytande. Oavsett om brukarinflytandet med tiden kommer att handla om andra sakfrågor så var den starka dragningen mot ”inflytande över brukarinflytande” något som under min tid på fältet tydligt bidrog till att neutralisera brukarrepresentanternas roll som kritisk röst. En betydande del av brukarnas tid gick åt till att planera, arrangera och diskutera brukarinflytande. Så länge brukarrepresentanterna sysselsätts med att utveckla former för brukarinflytande, undviks att de ägnar sig åt att påverka eller kritisera andra förhållanden inom organisationerna (t.ex. behandlingsformer, utredningsförfaranden, organisationsstruktur, arbetssätt etc.). Om inte brukarinflytandet ska ”fastna” i denna formfråga är det essentiellt att det sker en progression till en punkt då diskussionerna i större utsträckning handlar om konkreta verksamhetsfrågor och förhållanden inom organisationerna.

Det finns dock indikationer på att inflytande över brukarinflytande inte bara är en övergående fas, utan snarare en institutionaliserad form av brukarinflytande (och därigenom en permanent mekanism i den kooperade relationen). I styrdokumentet för Psykiatrins centrala brukarråd fastslås att tyngdpunkten i rådets arbete ska ligga på att ”stimulera verksamheter inom Psykiatrin att utveckla bättre former för inflytande.” Även om sakfrågor diskuteras på rådet går en ansevärd del av tiden åt till utveckling av brukarinflytande, och enligt riktlinjerna är detta rådets huvudsakliga funktion. Dessa riktlinjer är inte tillfälliga, utan här finns inflytande över brukarinflytande inskrivet som en del av brukarinflytandets bestående form. Liknande tendenser finns i Kommunen. Målsättningen med det projekt jag följde från 2011 till 2013 var att skapa permanenta strukturer för

brukarinflytande. Detta uppnåddes inte i nämnvärd utsträckning och därför kan man 2015 läsa i ett centralt kommunalt styrdokument att målsättningen under innevarande år är att ”utveckla Kommunens former för brukarinflytande”. Genom att undvika eller misslyckas med att implementera varaktiga strukturer kan ett permanent och kontinuerligt arbete med att utveckla (snarare än att utöva) brukarinflytande äga rum.

Organiseringens betydelse för brukarinflytandet

Kooptringen tar sig mycket likartade former inom de båda organisationerna; där tillknytningen, inramningen och kontrollen av brukarinflytandet – liksom brukarnas motstånd – blir synligt på liknande sätt. I analysen har jag tagit fasta på de gemensamma dragen och inte gjort något större nummer av skillnaderna. I kapitel fem beskrevs dock en grundläggande skillnad mellan de två organisationerna; nämligen att brukarinflytandet är mer institutionaliserat inom Psykiatrin och mer ”fritt flytande” i Kommunen. Denna skillnad skapar konsekvenser för hur brukarinflytandet kan förstås i termer av kooptring.

Enligt min erfarenhet bidrar formaliseringen och strukturerna inom Psykiatrin till större varaktighet, förutsägbarhet och stabilitet i arbetet. Genom institutionaliseringen av brukarinflytandet säkerställs att brukarna bereds fortlöpande möjligheter att agera inom organisationen. Å andra sidan innebär institutionaliseringen också en starkare styrning. Brukarinflytandet inom Psykiatrin framstår som mer kontrollerat och reglerat än inom Kommunen och tillknytningen är starkare och mer utbredd, vilket kan begränsa brukarnas autonomi.

De lösa ramarna i kommunprojektet gör däremot att brukarna i vissa fall får mycket att säga till om och den relativt svaga formella kontrollen kan ibland skapa ett stort manöverutrymme för brukarna. Men efter projektets slut finns ingen tydlig fortsatt planering för hur brukarinflytande ska tillgodoses. Även om brukarinflytandefrågan är

fortsatt livaktig inom Kommunen har det inte skapats en lika stark formalisering av brukarinflytandet eller lika stark tillknytning mellan brukarna och Kommunen som inom Psykiatrin. Jag har i efterhand varit i kontakt med ett par brukare som var knutna till kommunprojektet, och de menar att det efter projektets upplösning i stor utsträckning varit upp till brukarkollektivet att ligga på för att inflytandeaktiviteterna ska fortgå. Kommunprojektet kan alltså sägas ha understött en egenorganisering av brukargruppen och den lägre graden av formalisering och tillknytning ökar brukarnas möjligheter att bevara en egen agenda. Samtidigt behövs det de facto nyckelpersoner inom organisationen som engagerar sig om något brukarinflytande ska komma till stånd. Med Kommunens angreppssätt finns en risk att det skapas färre möjligheter för brukarrepresentanter att agera inom organisationen.

Materialet indikerar att en kooperad relation kan variera i styrka. Även om de koopereringsprocesser som pågår på de båda arenorna är likartade, så är den kooperade relationen i många avseenden svagare i Kommunen. Banden knyts och upprätthålls också här, men med längre löplina och genom spridda insatser snarare än ett fast helhetsgrepp. Brukarna och föreningslivet får ta större ansvar för att upprätthålla relationen. Politiker och tjänstemannaledning inom Kommunen är förvisso fortsatt måna om att uppmana till brukarinflytande, men i realiteten tycks de inte lika intresserade som Psykiatriledningen av att upprätthålla ett starkt brukarinflytande eller en stark relation till brukarrörelsen. En möjlig anledning till att Psykiatrin är mer benägen att upprätthålla en stark relation kan vara att brukarföreningarna är mer tongivande på psykiatrisidan. En dålig relation till föreningarna skulle eventuellt kunna skada Psykiatrin mer än Kommunen, där det till stora delar inte finns några kollektivt organiserade brukare som kan ställa krav å brukarnas vägnar (Meeuwisse 1999).

11.2 Brukarinflytande som en fråga om makt

Redan i stycket ovan har delar av de viktigaste resultaten i fråga om makt framkommit. Genom vad som kan ses som en del av koopteringsprocessen inriktas brukarinflytandet mot ett maktbegrepp av typen ”medmakt”. Jag har dock argumenterat för att möjligheterna att förstå brukarinflytandet på fältet som ett exempel på medmakt är klart begränsade. I linje med Mouffes (2002) resonemang kan den starka orienteringen mot ett konsensusperspektiv snarare förstås som ett maktutövande i sig, som syftar till konformitet och upprätthållande av den dominerande institutionella ordningen.

Det är ovanligt att brukarinflytande på fältet formuleras i termer av makt, maktöverföring eller demokratisering. Brukarinflytandet inramas istället som en fråga om kvalitetsarbete och serviceanpassning. Men även om det sällan talas explicit om maktöverföring så används serviceanpassning och kvalitet ofta som argument för att ge brukare ökad möjlighet att påverka (det vill säga utöva makt över) verksamheters utformning och innehåll. Att prata om serviceanpassning kan alltså ses som ett sätt att prata om maktöverföring med ett språk som är gångbart och mindre hotfullt. På motsvarande sätt blir serviceanpassningsargumentet också ett verktyg för att prata om brukarinflytande som ekonomisk effektivitet – en annan ovanlig explicit formulering. Vid de (få) tillfällen då brukarinflytande diskuteras i termer av ekonomisk effektivitet görs det genom logiken att brukarinflytande, genom att anpassa verksamheten till brukarnas önskemål, bidrar till att organisationen ”gör rätt från början”. Härigenom kan insatser utan effekt undvikas och därmed undanröjs onödiga kostnader, vilket i sammanhanget ses som en önskvärd bieffekt till det överordnade målet att brukarnas vilja tillmötesgås. Formuleringen av brukarinflytande som kvalitet och serviceanpassning kan alltså kopplas *både* till tanken om ökad brukarmakt och till tanken om ekonomisk effektivitet, vilket ger en stark indikation om varför det är så vanligt att

brukarinflytande formuleras i dessa termer. Två argument för brukarinflytande som kan vara svåra att komma överens om integreras och "göms" i två mera acceptabla argument, vilket möjliggör det samförstånd mellan aktörerna som fältet eftersträvar.

Brukarinflytande och maktöverföring

I analysen har jag pekat på hur organisationerna kontrollerar och avgränsar brukarnas påverkansmöjligheter, och det brukarinflytande som studerats skapar snarare en marginell än radikal maktförskjutning mellan parterna. Det som sker kan speglas i missbruksutredningens formulering av brukarinflytande: "I första hand handlar det om att ge brukare möjlighet att lämna synpunkter i en rådgivande roll, det vill säga inte att ge brukare formellt inflytande eller beslutsmakt" (SOU 2011:35 s. 193).²¹

Makten på fältet ligger i organisationsföreträdarnas händer och brukarnas möjlighet att påverka (det vill säga deras maktutövning) är starkt beroende av anställdas vilja och ambition att medge inflytande. Samtidigt är de anställdas makt i sin tur kringskuren av omgivande socialpolitiska förutsättningar. Vid upprepade tillfällen ger anställda uttryck för en känsla av maktlöshet: De upplever bristande möjligheter att tillmötesgå brukarnas vilja och behov på det sätt de skulle önska. Maktutjämning på fältet undertrycks alltså inte bara av inomorganisatoriskt motstånd utan också i hög grad av externa faktorer.

Detta sagt så skapar brukarinflytandet till syvende och sist ändå ett utrymme inom organisationerna där brukarrepresentanterna kan agera. Från denna position inom organisationerna kan brukarna göra sin röst hörd på ett annat sätt än om de står utanför den koopterade relationen. Frikopplade från organisationerna har brukarna mer makt att definiera och driva sin agenda, men samtidigt mister de möjligheten att påverka

²¹ Om man betänker denna formulering är den ganska anmärkningsvärd: (brukar)inflytande handlar inte om (formellt) inflytande.

inifrån. Vilken position som medger störst möjlighet att driva frågor gentemot det offentliga måste avgöras av brukarna och deras organisationer från situation till situation – ett avgörande som är beroende båda av vad brukarrepresentanterna vill uppnå och hur den kooperade relationen gestaltar sig i det enskilda fallet.

11.3 Slutdiskussion

Lösa trådar

Avhandlingens analys har fokuserat på hur brukarinflytande kan förstås i termer av kooperering. Därigenom har jag försökt visa hur institutioner upprätthålls och kontrolleras, liksom hur de ifrågasätts och förändras, genom vardagliga interaktioner. Dessutom utgör studien ett empiriskt exempel på hur makt och motstånd verkar inom institutioner, liksom i konstruktionen av en specifik företeelse.

Samtidigt som studien skapar fördjupad förståelse kring vissa aspekter av fenomenet brukarinflytande är bidraget begränsat. Brukarinflytande är en mångfacetterad företeelse och för att göra analysen stringent har det varit nödvändigt att renodla diskussionen. Således finns det flera intressanta aspekter av fenomenet som jag bara berör marginellt. I det följande ska jag ta upp tre frågor som fått begränsat utrymme i texten. Dessa är intressanta för vidare studier av brukarinflytandets karaktär.

Det finns inte mycket i min studie som tyder på att maktrelationen mellan brukare och anställda de facto förändras på något radikalt sätt genom det brukarinflytandearbete som genomförs. Fortsatta studier kring brukarinflytande skulle dock med fördel kunna fokusera på de *egenupplevda* konsekvenserna för brukare och anställdas respektive roller. Många som söker stöd inom det offentliga gör det just för att de *inte* kan lösa den situation de befinner sig i, för att de är rädlösa och i behov av expertis eller resurser som de själva inte besitter.

Genom att kontinuerligt betona brukarnas expertis, liksom deras rätt och ansvar att formulera problemens lösningar, skulle brukarna kunna uppleva begränsningar i det stöd som finns att få från det offentliga, liksom en ökad börda att själva lösa de problem de står inför. På motsvarande sätt är det möjligt att de professionella skulle kunna uppleva att deras kunskap och expertis ifrågasätts/nedvärderas genom inflytanderetoriken, och att deras roll därmed förändras. En sådan utveckling skulle få konsekvenser för hur socialt arbete gestaltar sig och bidra till den ansvarsförskjutning från det offentliga till individen som exempelvis Ferguson (2007) och Clarke (2010) menar är en av den politiska inflytanderetorikens huvudsakliga funktioner.

En annan fråga som kan ges större utrymme är aktörernas ståndpunkter internt inom grupperna anställda och brukare. I studien noterar jag att dessa kan skilja sig betänkligt, samtidigt har indelning i grupperna brukarrepresentanter och organisationsföreträdare varit vägledande i analysen. En framtida studie skulle kunna undersöka hur skillnaderna inom respektive grupp påverkar inflytandearbetet. Inte minst på psykiatriområdet, där gruppen organisationsföreträdare består av ett flertal olika professioner, skulle detta vara intressant att fördjupa sig i. Här indikerar min studie att de anställda som är mest tongivande i att definiera och upprätthålla den psykiatriska diskursen (läkare och psykologer), endast i låg utsträckning närvarar i brukarinflytandesammanhang, vilket bör få konsekvenser för brukarnas möjlighet att påverka. I en sådan institutionell kontext är det tänkbart att vissa professioner skulle alliera sig med brukarna mot andra professioner för att hävda sin position och skapa förändringar.

En intressant iakttagelse jag gjort under studien är att kategorin brukare i sammanhang av brukarinflytande tycks överskugga alla de (andra) kategoriindelningar som i vanliga fall brukar uppfattas som relevanta för att förstå diskriminering eller ojämlikhet. Brukares erfarenheter utifrån sina specifika positioner som exempelvis kvinna, etnisk minoritet, homosexuell eller arbetarklass är i regel helt underordnade (och därmed osynliggjorda) i förhållande till deras

(förmodade) mer generella erfarenhet som just brukare. Exempelvis har många brukare inom båda de verksamheter jag undersökt utländsk bakgrund, men i de inflytandesammanhang jag observerat är det sällsynt att andra än etniskt svenska brukare deltar. I materialet är det likaså tydligt att män tar i särklass mer plats än kvinnor i olika meningsutbyten (trots en jämn antalsmässig kösfördelning). Utifrån dessa iakttagelser skulle en annan studie av brukarinflytande med fördel kunna väva in kategorier som exempelvis kön och etnicitet (och också klass och sexualitet) i analysen. Därigenom skall den bli mer känslig för hur maktrelationerna mellan olika aktörer ser ut och vilket/vems perspektiv ”brukarperspektivet” egentligen lyfter fram.

Implikationer för fältet

Jag hoppas att studien ska komma till användning för de brukare och yrkesverksamma som engagerar sig i brukarinflytande. Mina beskrivningar av olika typer av aktiviteter kan användas som inspiration för en verksamhet som ska arbeta med brukarinflytande, men jag hoppas att tillämpbarheten inte stannar där.

Genom analysen har jag lyft fram flera svårigheter i arbetet med att skapa inflytande för en verksamhets brukare – svårigheter som i regel är tätt förknippade med den specifika kontext där brukarinflytandet äger rum (det vill säga inom hårt reglerade organisationer som genomsyras av starka institutionella logiker). Meningen med att påpeka arbetets svårigheter är inte att underminera det offentliga försök att jobba med frågorna, eller att säga att de inte bör jobba med brukarinflytande. Snarare handlar det om att lyfta fram komplexiteten i att skapa inflytande för brukare inom en offentlig verksamhet, med förhoppning om att de som jobbar med frågorna kan undvika vissa fallgropar.

Jag är av uppfattningen att ett ökat mått av makt och inflytande generellt sett skulle stärka brukarnas situation, mående och återhämtning. Därmed inte sagt att brukarna alltid ”har rätt”, alltid är den ”goda parten” eller att verksamheterna alltid bör agera utifrån

brukarnas synpunkter. Det som framkomit i min studie är att brukares inflytande ofta begränsas av samma praktiker som förväntas skapa inflytande, o att brukarinflytandet ibland är så hårt reglerat att även högst rimliga förändringsförslag avslås. Genom att uppmärksamma de dimensioner av kontroll som brukarinflytandearbete innebär, hoppas jag att studien kan bidra till ett reflexivt förhållningssätt hos de anställda. Anställda som är medvetna om brukarinflytandets kontrollerande aspekter kan förhålla sig till dem och utöva kontrollen med eftertanke.

Vad gäller konsensusorienteringen menar jag att ett allt för långt draget konsensusperspektiv, liksom en allt för stark tillknytning av brukarna till organisationernas perspektiv, undertrycker brukarnas perspektiv och potential att skapa förändring. Därför är det viktigt att uppmärksamma på vilka (vems) villkor konsensus skapas, liksom till vilket pris (på vems bekostnad). En medvetenhet om dessa aspekter möjliggör för anställda att tillåta och uppmuntra oliktkänkande i dialogen. Det jag genom studien hoppas bidra till är det som Jan Fook (2000) kallar för ett "reflexivt socialt arbete", där yrkesverksamma är medvetna om sina handlingars konsekvenser och därför inte oreflekterat och intuitivt upprätthåller hämmande strukturer. Jag menar att en högre grad av reflexivitet i arbetet skulle öka förutsättningarna för att brukarinflytandet bidrar till det som Alvesson och Deetz (2000:168ff) benämner som "transformativ omvärdering". Transformativ omvärdering innebär att en institution förändras på ett sätt som gagnar utsatta grupper, inte genom revolutionära och omstörtande omdaningar, utan genom en mera successiv medvetandegörandeprocess.

På liknande sätt som för de anställda, menar jag att studien kan bidra till att de brukare som engagerar sig i inflytande frågor kan reflektera över de praktiker de deltar i. Om brukarna vid varje aktivitet är medvetna om brukarinflytandes möjligheter och begränsningar kan de förstå, förhålla sig till och bedöma det som sker. För brukarnas del kan en sådan reflexivitet bli användbar för att på ett mera överlagt sätt arbeta för förändring genom att ifrågasätta, undvika eller modifiera den

tillknytning, inramning och kontroll som äger rum inom brukarinflytandearbetet. De kan också avgöra i vilka fall det skulle vara mer fruktbart att arbeta för att påverka på helt andra sätt, utanför den koopterade relationen till välfärdsorganisationerna.

Till sist...

Samtidigt som välfärdsorganisationer runt om i landet följer politikernas uppmaning och tar initiativ till ökat brukarinflytande, fortsätter psykiatripatienter och brukare inom kommunala verksamheter att vittna om kränkande bemötande, missförhållanden, långa väntetider och uteblivet stöd. Anställda larmar om så dåliga arbetsförhållanden att ett (rätts)säkert arbete inte går att garantera. Arbetsbelastningen är hög, med sjukskrivningar och hög personalomsättning som följd.²²

Brukarinflytandet – så som det gestaltar sig i min studie inom två synnerligen pressade välfärdsorganisationer – har möjlighet att skapa hopp och tilltro hos delar av brukargruppen, liksom förståelse och sympati mellan brukare och anställda genom de forum där dessa möts. Det möjliggör påverkan på frågor som rör brukarnas bekvämlighet inom organisationerna, bemötande och interaktion med verksamheten. Brukarinflytandet har dessutom potential att skapa sådana verksamhetsförändringar som kan uppnås genom omfördelningar av befintliga (till organisationerna budgeterade) resurser.

De förändringar som dagens institutionaliserade brukarinflytande medger ligger i regel långt ifrån att påverka organisationernas funktionalitet eller brukarnas livssituation på något avgörande sätt. Ett

²² Se t.ex. Dagens Nyheter (2014-01-22), DagensETC (2014-07-04, 2015-01-14), Göteborgsposten (2015-04-27) och Sydsvenskan (2015-07-01, -15, -17, -18) kring problemen inom psykiatri, och t.ex. Östgöta Correspondenten (2014-11-29, 2015-04-30, -06-12); DagensETC (2015-03-17, 07-28); Sydsvenskan (2015-06-05, -07, -08, -11) och Dagens Nyheter (2015-02-11) rörande socialtjänsten.

av mina bestående intryck efter att ha följt Psykiatrin och Kommunen under sammanlagt tre års tid är att inomorganisatoriskt brukarinflytande inte är det primära svaret på frågan om hur välfungerande verksamheter kan uppnås. Vad dessa organisationer är i behov av är politiska prioriteringar och reformer som möjliggör för de anställda att organisera, bedriva och över tid upprätthålla ett adekvat arbete. Utan sådana förutsättningar finns det ingen möjlighet att skapa i grunden stabila och välfungerande organisationer, och då framstår det också som svårt att bereda brukarna ett inflytande av väsentlig betydelse.

Referenser

- Akademikerförbundet SSR (2006) *Etik I socialt arbete. Etisk kod för socialarbetare*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.
- Alasuutari, Pertti (1995) *Researching culture. Qualitative method and cultural studies*. London: Sage.
- Alm Andreassen, Tone (2008) "Asymmetric Mutuality: User Involvement as a Government–Voluntary Sector Relationship in Norway", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 37, nr. 2, s. 281-299.
- Alm Andreassen, Tone (2009) "The consumerism of 'voice' in Norwegian health policy and its dynamics in the transformation of health services", *Public Money and Management*, vol. 29, nr. 2, s. 117-122.
- Alm Andreassen, Tone, Gubrium, Jaber F. och Koren Solvang, Per (2015) *Reimagining the Relationship Between Professionals and Service Users*. New York: Columbia University Press.
- Alvesson, Mats och Deetz, Stan (2000) *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, Mats och Sköldberg, Kaj (2008) *Tolkning och reflektion – Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, Maria, Eklund, Mona, Sandlund, Mikael och Markström, Urban (2015) "Freedom of choice or cost efficiency? The implementation of a free-choice market system in community mental health services in Sweden", *Scandinavian Journal of Disability Research*, DOI:10.1080/15017419.2014.995220.
- Andrée Löfholm, Cecilia (2011) *Multisystemisk terapi i Sverige – evidensbaserad metod i nytt sammanhang*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

- Arendt, Hannah (1970) *Om våld*. Stockholm: Bonnier.
- Arnstein, Sherry R. (1969) "A Ladder of Citizen Participation", *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 35, nr. 4, s. 216-224.
- Askheim, Ole Petter (2009) "Brukermedvirkning – kun for verdige trengende? Om brukermedvirkning på rusfeltet", *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, nr. 1, s.52-59.
- Asmussen, Vibeke och Jöhncke, Steffen (2004) *Bruger-perspektiver. Fra stofmisbrug til socialpolitik?* Århus: Århus Universitetsforlag.
- Aspers, Patrik (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber.
- Austin, David M. (1972) "Resident Participation: Political Mobilization or Organizational Co-optation?", *Public Administration review*, vol. 32, s. 409-420.
- Bachrach, Peter och Baratz, Morton S. (1972) *Makt och fattigdom: Teori och praktik*. Stockholm: Wahlström och Widstrand.
- Baker Graham, Margaret och David, Carol (1994) "The Rhetoric of Power: Political Issues in Management Writing", *Technical Communication Quarterly*, vol. 3, nr. 2, s. 165-168.
- Barnes, Marian (1999). "Users as Citizens: Collective Action and the Local Governance of Welfare", *Social Policy & Administration*, vol. 33, nr. 1, s. 73-90.
- Barnes, Marian och Prior, David (1995) "Spoilt for choice? How consumerism can disempower public services users", *Public Money & Management*, vol. 15, nr. 3, s. 53-58.
- Barnes, Marian och Shardlow, Polly (1997) "From passive recipient to active citizen: Participation in mental health user groups" i *Journal of Mental Health*, vol. 6, nr. 3, s. 289-300.

- Barnes, Marian, Newman, Janet och Sullivan, Hellen (2007) *Power, participation and political renewal. Case studies in public participation*. Bristol: The Policy Press.
- Battams, Sam och Johnson, Anne (2009) "The influence of service users and NGOs on housing for people with psychiatric disability", *Health Sociology Review*, vol. 18. nr. 3, s. 321-334.
- Baumeister, Roy F. (1986) *Identity. Cultural Change and the Struggle for Self*. New York: Oxford University Press.
- Baur, Dorothea och Schmitz, Hans Peter (2011) "Corporations and NGOs: When Accountability Leads to Co-optation", *Journal of Business Ethics*, vol. 106, nr. 1, s. 9-21.
- Benford, Robert D. och Snow, David A. (2000) "Framing Processes and Social Movements: An Overview and Assessment", *Annual Review of Sociology*, vol. 26, s. 611-639.
- Beresford, Peter (2005) "Redistributing profit and loss: the new economics of the market and social welfare", *Critical Social Policy*, vol. 25, nr. 4, s. 464-482.
- Beresford, Peter (2013) *Beyond the Usual Suspects*. London: Shaping Our Lives.
- Beresford, Peter och Branfield, Fran (2006) "Developing inclusive partnerships: user-defined outcomes, networking and knowledge - a case study", *Health and Social Care in the Community*, vol. 14, nr. 5, s. 436-444.
- Beresford, Peter och Campbell, Jane (1994) "Disabled People, Service Users, User Involvement and Representation", *Disability and Society*, vol. 9, nr. 3, s. 315-325.
- Beresford, Peter och Croft, Suzy (2004) "Service Users and Practitioners reunited: The Key Component for Social Work reform", *British Journal of Social Work*, vol. 34, nr. 1, s. 53-68.

- Berger, Peter L. och Luckmann, Thomas (1998) *Kunskapssociologi – Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Stockholm: Wahlström och Widstrand.
- Bergmark, Åke (1995) *Prioriteringar i socialtjänsten rättvisa och ekonomi*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Bergmark, Åke (2014) "Ekonomiskt bistånd under socialtjänstlagen – en period av ökad restriktivitet och skärpta villkor" i Pettersson, Ulla (red.) *Tre decennier med socialtjänstlagen. Utopi, vision verklighet*. Malmö: Gleerups.
- Bjereld, Ulf, Demker, Jan och Ekengren Ann-Marie (2005) "Makt, identitet & modernitet. Individualisering och destabilisering i en globaliserad värld" i Bjereld, Ulf, Demker, Marie, Ekercrantz, Jan och Ekengren Ann-Marie (red.) *det hyperindividualiserade samhället?* Umeå: Boréa.
- Bolman, Lee G. och Deal, Terrence E. (2005) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Boréus, Kristina (1994) *Högervåg. Nyliberalismen och kampen om språket i svensk debatt 1969 - 1989*. Stockholm: Tidens förlag.
- Bourdieu, Pierre (1999) *Den manliga dominansen*. Göteborg: Daidalos.
- Bourdieu, Pierre (2010) *Distinction: A Social Critique of the Judgement of Taste*. London: Routledge.
- Brodkin, Evelyn Z. (2010) "Human Service Organizations and the politics of Practice" I Hasenfeld, Yeheskel (red.) *Human services as complex organizations*. Andra upplagan. London mfl: Sage.
- Brodkin, Evelyn Z. (2011) "Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism", *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 22, nr. 4, s. i253-i277.

- Burke, Edmund M. (1968) "Citizen Participation Strategies", *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 34, nr. 5, s. 287-294.
- Böcker Jakobsen, Turf och Mik-Meyer, Nanna (2001) "Modsigelse og paradoks ved brugerinddragelse", *Nordisk Sosialt Arbeid*, vol. 21, nr. 2, s. 101-107.
- Carr, Sarah (2004) *Has Service User Participation Made a Difference to Social Care Services?* London: SCIE/Policy Press.
- Carr, Sarah (2007) "Participation, power, conflict and change: Theorizing dynamics of service user participation in the social care system of England and Wales", *Critical Social Policy*, vol. 27, nr. 2, s. 266-276.
- Castells, Manuel (2009) *Communication Power*. Oxford: Oxford University press.
- Civildepartementet (1991) *Vidga brukarinflytandet: en väg till ökad delaktighet och bättre service*. Stockholm: Allmänna förlaget.
- Clarke, John (2007) "Subordinating the social? Neo-liberalism and the remaking of welfare capitalism", *Cultural Studies*, vol. 21, nr. 6, s. 974-987.
- Clarke, John (2010) "Enrolling ordinary people: governmental strategies and the avoidance of politics?", *Citizenchip Studies*, vol. 14, Nr. 6, s. 637-650.
- Clarke, John (2013) "In Search of Ordinary People: Problematic Politics of Popular Participation", *Communication, Culture and Critique*, vol. 6, nr. 2, s. 208-226.
- Clarke, John och Newman, Janet (1997) *The Managerial State*. London: Sage.
- Clarke, John och Newman, Janet (2007) "What's in a name? New Labour's citizen-consumers and the remaking of public services", *Cultural Studies*, vol. 21, nr. 4-5, s. 738-757.

- Clarke, John, Newman, Janet, Smith, Nick, Vidler, Elizabeth och Westmarland, Louise (2007) *Creating Citizen-Consumers. Changing Publics and Changing Public Services*. London: Sage.
- Clifford, James (2001) "Partial Truths" i Seale, Clive (red.) *Social research Methods: A Reader*. London, New York: Routledge.
- Cohen, Stanley (1985) *Visions of Social Control*. Cambridge: Polity Press.
- Cornwall, Andrea (2008) "Unpacking 'participation': Models, meanings and practices", *Community Development Journal*, vol. 43, nr. 3, s. 269-283.
- Coy, Patrick G. och Hedeén, Timothy (2005) "A Stage Model of Social Movement Co-optation: Community Mediation in the United States", *The Sociological Quarterly*, vol. 46, nr. 3, s. 405-435.
- Crawford, Mike J., Rutter, Deborah, Manley, Catherine, Weaver, Timothy, Bhui, Kamaldeep, Foluop, Naomi och Tyrer, Peter (2002) "Systematic review of involving patients in the planning and development of health care", *British Medical Journal*, vol. 325, s. 1263-1267.
- Crawford, Mike J., Aldridge, T., Bhui, Kamaldeep, Rutter, Deborah, Manley, Catherine, Weaver, Timothy, Tyrer, Peter och Foluop, Naomi (2003) "User involvement in the planning and delivery of mental health services: a cross-sectional survey of service users and providers", *Acta Psychiatrica Scandinavica*, vol. 107, nr. 6, s. 410-414.
- Cresswell, Tim (1994) "Putting Women in Their Place: The Carnival at Greenham common", *Antipode*, vol. 23, nr. 1, s. 35-58.
- Croft, Suzy och Beresford, Peter (1989) "User-involvement, citizenship and social policy", *Critical Social Policy*, vol. 9, nr. 26, s. 5-18.

- Croft, Suzy och Beresford, Peter (1992) "The politics of Participation", *Critical Social Policy*, vol. 12, nr. 35, s. 20-44.
- Crossley, Nick (1999) "Fish, field, habitus and madness: the first wave mental health users movement in Great Britain", *British Journal of Sociology*, vol. 50, nr. 4, s. 647-670.
- Czarniawska, Barbara och Sevón, Guije (2005) "Translation is a Vehicle, Imitation is a Motor, Fashion Sits at the wheel" i Czarniawska, Barbara och Sevón, Guije (red.) *Global ideas. How ideas, Objects and Practices Travel in the Global Economy*. Malmö: Liber.
- Dahl, Robert A. (1957) "The Concept of Power", *Behavioral Science*, vol. 2, nr. 3, s. 201-215.
- Dahlberg, Magnus och Vedung, Evert (2001) *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur.
- Davies, Kate, Grey, Mel och Webb, Stephen A. (2014) "Putting the parity into service-user participation: An integrated model of social justice", *International Journal of Social welfare*, vol. 23, nr. 2, s. 119-127.
- Delamont, Sara (2004) "Ethnography and participant observation" i Seale, Clive, Gobo, Giampietro, Gubrium, Jaber F. och Silverman, David (red.) *Qualitative Research Practice*. London: Sage.
- Diamond, Bob, Parkin, Gina, Morris, Karen, Bettins, Janet och Bettsworth, Carl (2003) "User involvement: Substance or Spin?", *Journal of Mental Health*, vol. 12, nr. 6, s. 613-626.
- DiMaggio, Paul J. och Powell, Walter W. (1983) "The Iron Cage Revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields", *American Sociological Review*, vol. 48, nr. 2, s. 147-160.

- Douglas, Mary (1986) *How Institutions Think*. Syracuse: Syracuse University Press.
- El Enany, Nellie, Currie, Graeme och Lockett, Andy (2013) "A paradox in healthcare service development: Professionalization of service users", *Social Science & Medicine*, vol. 80 s. 24-30.
- Elias, Norbert och Scotson, John L. (1999) *Etablerade och outsiders. En sociologisk studie om gränsskapsproblem*. Lund: Arkiv förlag.
- Emerson, Robert M. (1962) "Power-dependence relations", *American Sociological Review*, vol. 27, nr. 1, s. 31-41.
- Emerson, Robert M., Fretz, Rachel I. och Shaw, Linda L. (1995) *Writing Ethnographic Fieldnotes*. Chicago: University och Chicago Press.
- Emerson, Robert M. och Pollner, Melvin (2001) "Constructing Participant/observations relations" i Emerson, Robert M. (red.) *Contemporary Field Research: Perspectives and Formulations*. Long Grove: Waveland Press.
- Eriksson, Erik (2009) *Bara människor - på lika villkor? Om brukarmedverkan, en alternativ diskurs och mötet mellan uppdragsstudenter och socionomstudenter på Socialhögskolan i Lund*. Lund: Socialhögskolan. Masteruppsats.
- Eriksson, Erik (2013) "To tell the right story: Functions of the personal user narrative in service user involvement", *Journal of Comparative Social Work*, 2013/2.
- Eriksson, Erik och Jacobsson, Katarina (2015) "Tension and Balance in Teaching the patient perspective" i Alm Andreassen, Tone, Gubrium, Jaber F. och Koren Solvang, Per (red.) *Reimagining the Relationship Between Professionals and Service Users*. New York: Columbia University Press.

- Espersson, Malin (2010) *Mer eller mindre byråkratisk – en studie av organisationsförändringar inom kronofogdemyndigheten*. Lund: Lund Dissertations in Sociology.
- Esping-Andersen, Gøsta (1990) *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Polity press.
- Esseveld, Johanna (2008) "Reflexivitet, kvalitativ forskning och samhällsvetenskap" i Sjöberg, Katarina och Wästerfors, David (red.) *Uppdrag: Forskning*. Malmö: Liber.
- Etzioni, Amitai (1975) *A Comparative Analysis of Complex Organizations. On Power, Involvement, and their Correlates*. New York: Free Press.
- Faith, Karlene (1994) "Resistance: Lessons from Foucault and Feminism" i Radtke, Lorraine H. och Stam, Henderikus J. (red.) *Power/gender. Social Relations in Theory and Practice*. London: Sage.
- FAS (2010) *Kund, brukare, klient, medborgare? – Om intressen och inflytande i socialtjänsten*. Stockholm: Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap.
- Ferguson, Iain (1997) "The Impact of Mental Health User Involvement", *Research, policy and planning*, vol. 15, nr. 2, s. 26-30.
- Ferguson, Iain (2007) "Increasing User Choice or Privatizing Risk? The Antinomies of Personalization", *British Journal of Social Work*, vol. 37, nr. 3, s. 387-403.
- Fligstein, Neil (1997) "Social skill and Institutional Theory", *American Behavioral Scientist*, vol. 40, nr. 4, s. 397-405.
- Flyvbjerg, Bent (2004) "Five misunderstandings about case-study research" i Seale, Clive, Giampietro, Gobo, Gubrium, Jaber F. och

- Silverman, David (red.), *Qualitative research practice*. London: Sage.
- FMN/RFHL (2009) *Brukarråd. Var med och påverka beroendevården där du bor*.
- Fook, Jan (2002) *Social Work: Critical Theory and Practice*. London: Sage.
- Forbes, Joan and Sashidharan, Sashi P. (1997) "User Involvement in Services – Incorporation or Challenge?", *British Journal of Social Work*, vol. 27, nr. 4, s. 481-498.
- FoU i Väst (2008) *Streta emot eller sträva tillsammans? Om samverkan, brukarmedverkan och komplexitet i miltonprojekten i Västra Götalands län*. Göteborg: Göteborgsregionens kommunalförbund, FoU i Väst.
- Foucault, Michel (1980) *Power/knowledge: selected interviews and other writings 1972-1977*. New York: Panthenon.
- Foucault, Michel (2002) *Sexualitetens historia. Band 1. Viljan att veta*. Göteborg: Daidalos.
- Foucault, Michel (2003) *Övervakning och straff. Fängelsetas födelse*. Fjärde upplagan. Lund: Arkiv.
- Frank, Jerome D. och Frank, Julia B. (1991) *Persuasion and healing: A comparative study of psychotherapy*. Baltimore: Johns Hopkins University press.
- Fransworth, Kevin och Holden, Chris (2006) "The Business-Social Policy Nexus: Corporate Power and Corporate Input into Social Policy", *Journal of Social Policy*, vol. 35, nr. 3, s. 473-494.
- Fraser, Nancy (1989) *Unruly Practices. Power, Discourse and Gender in Contemporary Social Theory*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

- Friedland, Roger och Alford, Robert R. (1991) "Bringing society back in: Symbols, practices, and institutional conditions" i Powell, Walter W och Di Maggio, Paul J (red.) *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago, London: The University of Chicago Press.
- Goffman, Erving (1974) *Frame analysis. An essay on the Organization of Experience*. New York: Harper & Row.
- Goffman, Erving (2009) *Jaget och maskerna. En studie I vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts.
- Gramsci, Antonio (2000) "Hegemony, Relations of Force, Historical Bloc" i Forgacs, David (red.) *The Antonio Gramsci Reader*. New York: New York University Press.
- Gubrium, Jaber F. och Holstein, James A. (1998) "Narrative practice and the coherence of personal stories", *Sociological Quarterly*, vol. 39, nr. 1, s. 163-187.
- Gubrium, Jaber F. och Holstein, James A. (2013) "Analytical Inspiration in Ethnographic Fieldwork" i Flick, Uwe (red.) *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. London: Sage.
- Gunaratnam, Yasmin (2009) "Narrative interviews and research" i Gunaratnam, Yasmin och Oliviere, David (red.) *Narrative and Stories in Health Care: Illness, Dying and Bereavement*. Oxford: Oxford University Press.
- Hacking, Ian (1999) *Social konstruktion av vad?* Stockholm: Thales.
- Hagberg, Lena (2006) *Om lika värde och rätt. 16 brukar- och anhörigrepresentaters syn på möjligheten att påverka psykiatri och socialtjänst*. Inflytandeprojektet: Ersta Diakoni.
- Hammersley, Martyn (2001) "Ethnography and Realism" i Emerson, Robert M. (red.) *Contemporary Field Research: Perspectives and Formulations*. Long Grove: Waveland Press.

- Haraway, Donna (1988) "Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective", *Feminist Studies*, vol. 14, nr. 3, s. 575-599.
- Hardy, Cynthia och Maguire, Steve (2008) "Institutional Entrepreneurship" i Greenwood, Royston, Oliver, Christine, Suddaby, Roy och Sahlin-Andersson, Kerstin (red.) *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism*. London, m.fl.: Sage.
- Harrison, Stephen och Mort, Maggie (1998) "Which Champions, which people? Public and User Involvement in Health Care as a Technology of Legitimation", *Social Policy and Administration*, vol. 32, nr. 1, s. 60-70.
- Hasenfeld, Yeheskel (1992) "Power in Social Work Practice" i Hasenfeld, Yeheskel (red.) *Human services as complex organizations*. London m.fl.: Sage.
- Hasenfeld, Yeheskel (2010a) "The Attributes of Human Service Organisations" i Hasenfeld, Yeheskel (red.) *Human services as complex organizations*. Andra upplagan. London m.fl.: Sage.
- Hasenfeld, Yeheskel (2010b) "Introduction" i Hasenfeld, Yeheskel (red.) *Human services as complex organizations*. Andra upplagan. London mfl: Sage.
- Hasselbladh, Hans, Bejerot, Eva och Gustafsson, Rolf Å (2008) *Bortom new public management*. Lund: Academica Adacta.
- Hedin, Ulla-Carin och Månsson, Sven-Axel (2008) "Repressalier mot kritiker i offentliga organisationer", *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr. 3-4, s. 276-294.
- Heffernan, Kristin (2006) "Social Work, New Public Management and the Language of 'service User'", *British Journal of Social Work*, vol. 36, nr. 1, s. 139-147.

- Hermodsson, Anne (1998) *Klientdemokrati – vision och verklighet: en studie i fem kommuner*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Hermodsson, Anne och Hansson, Cecilia (2005) "Demokrati i det lilla": *ungdomars delaktighet i sin behandling*. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.
- Hickey, Gary och Kipping, Cheryl (1996) "Exploring the concept of user involvement in mental health through a participation continuum", *Journal of Clinical Nursing*, vol. 7, nr. 1, s. 83-88.
- Hillborg, Helene och Rosenberg, David (2012) *Ett förtroendeuppdrag... Kartläggning av hinder och framgångsfaktorer för brukarråd och brukarinflytande inom missbruks- och beroendevården*. Härnösand: FUO Västernorrland.
- Hirschman, Albert O. (2008) *Sorti eller protest: En fråga om lojalitet*. Lund: Arkiv.
- Hodge, Suzanne (2005a) "Participation, Discourse and Power: A Case Study in Service User Involvement", *Critical Social Policy*, vol. 25, nr. 2, s. 164-179.
- Hodge, Suzanne (2005b) "Competence, identity and intersubjectivity: Applying Habermas's theory of communicative action to service user involvement in mental health policy making", *Social Theory and Health*, vol. 3, nr. 3, s. 165-182.
- Hollander, Jocelyn A. och Einwohner, Rachel L. (2004) "Conceptualizing Resistance", *Sociological Forum*, vol. 19, nr. 4, s. 533-554.
- Hood, Christopher (1991) "A public management for all seasons?", *Public Administration*, vol. 69, s. 3-19.
- Hood, Christopher (1995) "The 'New Public Management' in the 1980s: Variations on a Theme", *Accounting, Organizations and Society*, vol. 20, nr. 2/3, s. 93-109.

- Hultqvist, Sara (2008) *Om brukardelaktighet i välfärdssystemet – en kunskapsöversikt*. Växjö: Växjö University Press.
- Hultqvist, Sara och Salonen, Tapio (2011) "Brukardelaktighet i välfärdsstaten – Retorik och praktik" i Denvall, Verner, Heule, Cecilia och Kristiansen, Arne (red.) *Social mobilisering*. Malmö: Gleerups.
- Hönig, Kathrin (2005) "Relativism or Anti-Anti-Relativism? Epistemological and Rhetorical Moves in Feminist Epistemology and Philosophy of science", *European Journal of Women's Studies*, vol. 12 nr. 4 s. 407-419.
- Jacobsson, Katarina och Meeuwiusse, Anna (2008) "Fallstudieforskning" i Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Eliasson-Lappalainen, Rosmari och Jacobsson, Katarina (red.) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och kultur.
- Jacobsson, Katarina, Thelander, Joakim och Wästerfors, David (2010) *Sociologi för socionomer. En stående inbjudan*. Malmö: Gleerups.
- Jarl, Maria (1999) "Brukardeltagande på gott och ont" i *Det unga folkstyret*. SOU 1999:93: Demokratiutredningens forskarvolym VI.
- Jarl Maria (2001) *Erfarenheter av ett utbrett brukarinflytande*. Ds 2001:34: Göteborgs universitet.
- Jarl, Maria (2003) "Deltagardemokraterna och den representativa demokratin" i Gilljam, Mikael och Hermansson, Jörgen (red.) *Demokratins mekanismer*. Malmö: Liber.
- Jenssen, Anna Grete (2009) *Brukermedvirkning i sosialtjenesten. En studie av sosialarbeidernes perspektiv*. Oslo: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.

- Johansson, Björn (2006) "Brukarinflytandets utveckling i den svenska narkotikapolitiken 1965-2004", *Socialvetenskaplig tidsskrift*, vol. 108, nr. 1, s. 39-60.
- Johansson, Håkan, Johansson, Linn och Scaramuzzino, Roberto (2011) *Mellan deltagande och inflytande. En kartläggning av brukarråd i Skånes kommuner*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Johansson, Staffan (2003) "Independent Movement or Government Subcontractor? – Strategic Responses of Voluntary Organizations to Institutional Processes", *Financial Accountability & Management*, vol. 19, nr. 3, s. 209-224.
- Johnson, John M. (1981) "Program Enterprise and Official Cooptation in the Battered Women's Movement", *American Behavioral Scientist*, vol. 24, nr. 2, s. 827-842.
- Jones, Cris och Novak, Tony (1993) "Social work today", *British Journal of Social Work*, vol. 23, nr. 3, s. 195-212.
- Jönsson, Lars-Eric, Persson, Anders och Sahlin, Kerstin (2011) *Institution*. Malmö: Liber.
- Karlsson, Magnus och Börjeson, Martin (2011) *Brukarmakt – I teori och praktik*. Stockholm: Natur och kultur.
- Kelman, Herbert C. (1958) "Compliance, identification, and internalization: three Processes of Attitude Change", *the Journal of Conflict resolution*, vol. 2, nr. 1, s. 51-60.
- King, Aoibhínn (2011) "Service user involvement in methadone maintenance programmes: The 'philosophy, the ideal and the reality'", *Drugs: education, prevention and policy*, vol. 18, nr 4, s. 276-284.
- Laclau, Ernesto (1990) *New Reflections on the Revolutions of Our Time*. London: Verso.

- Lalander, Philip (2012) "Mellan makt och motstånd" i Herz, Marcus (red.), *Kritiskt socialt arbete*. Malmö: Liber.
- Landelius, Ann-Charlotte (1996) *Självbestämmande, valfrihet och samtycke inom socialtjänsten*. Stockholm: Nerenius & Santérus.
- Lewis, Lydia (2012) "'It's People's Whole Lives': Gender, Class and the Emotion Work of User Involvement in Mental Health Services", *Gender, Work and Organisation*, vol. 19, nr. 3, s. 276-305.
- Lindqvist, Anna-Lena (2007) *Att främja inflytande för psykiskt sjuka och funktionshindrade – ett utvecklingsarbete inom vård och omsorg*. Stockholm: Socialhögskolan, Stockholms universitet.
- Lipsky, Michael (2010) *Street-Level Bureaucracy*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lukes, Steven (2008) *Maktens ansikten*. Göteborg: Daidalos.
- Lundberg, Erik (2012) "Changing balance: The Participation and Role of Voluntary Organisations in the Swedish Policy Process", *Scandinavian Political Studies*, vol. 35, nr. 4, s. 347-371.
- Lundström, Tommy och Wijkström, Filip (1995) *Från röst till service? Den svenska ideella sektorn i förändring*. Sköndalsinstitutets skriftserie nr 4, sköndalsinstitutet.
- Mahoney, James (2000) "Path dependence in historical sociology", *Theory and Society*, vol. 29, nr. 4, s. 507-548.
- Martin, Graham P. (2008) "'Ordinary people only: knowledge, representativeness, and the publics of public participation in healthcare", *Sociology of health and Illness*, vol. 30, nr. 1, s. 35-54.
- Marvasti, Amir B. (2002) "Constructing the Service-Worthy Homeless Through Narrative Editing", *Journal of Contemporary Ethnography*, vol. 31, nr. 5, s. 615-651.

- Marvasti, Amir B. (2013) "Analysing Observations" i Flick, Uwe (red.) *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. London: Sage.
- McEachern, Robert W. (1998) "Meeting Minutes as Symbolic Action", *Journal of Business and Technical Communication*, vol. 12, nr. 2, s. 198-216.
- McKay, Jane och Garratt, Dean (2013) "Participation as governmentality? The effect of disciplinary technologies at the interface of service users and providers, families and the state", *Journal of Education Policy*, vol. 28, nr. 6, s. 733-749.
- Meeuwisse, Anna (1997) *Vänskap och organiserings. En studie av Fountain House-rörelsen*. Lund: Arkiv.
- Meeuwisse, Anna (1999) "Egenorganisering för stärkt medborgarskap och ökat inflytande: om alternativ till patient- och klientskap" i SOU 1999:113, *Medborgarnas erfarenheter*.
- Meeuwisse, Anna och Sunesson, Sune (1998) "Frivilliga organisationer, socialt arbete och expertis", *Socialvetenskaplig tidskrift*, vol. 5, nr. 2-3, s. 172-193.
- Meyer, John W. och Rowan, Brian (1977) "Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myths and Control", *American Journal of Sociology*, vol.83, nr. 2, s.340-363.
- Miller, Peter och Rose, Nikolas (2008) *Governing the Present*. Cambridge: Polity Press.
- Modig, Cecilia (2006) "Vänstervinden, R-förbunden och samtidshistorien" i Adamson, Monica (red.) *När botten stack upp: Om de utslagnas kamp för frihet och människovärde*. Hedemora: Gidlund.
- Mouffe, Chantal (2002) *Politics and Passion: The Stakes of Democracy*. London: Centre of the Study of Democracy.

- Möller, Tommy (1996) *Brukare och Klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. Stockholm: Publica.
- Najam, Adil (2000) "The Four-C's of Third Sector-Government Relations. Cooperation, Confrontation, Complementarity, and Co-optation", *Nonprofit Management and Leadership*, vol. 10, nr. 4, s. 375-396.
- Nationell psykiatrisamordning (2007a) *Inflytande för hälsa och demokrati – vägar till att förverkliga ett uppdrag*. Stockholm: Ersta diakoni.
- Nationell Psykiatrisamordning (2007b) *Hitta rätt! Vägledning till brukarinflytande i psykiatri och socialtjänsten*. Stockholm: Nationell psykiatrisamordning.
- Newman, Janet och Clarke, John, (2009) *Publics, politics and power: remaking the public in public services*. London: Sage.
- Newman, Janet, Glendinning, Caroline, och Hughes, Michael (2008) "Beyond modernisation? Social care and the transformation of welfare governance", *Journal of Social Policy*, vol. 37, nr. 4, s. 531-557.
- Nilsson, Lennart (2013) "Välfärdsolitik och välfärdsopinion 1986-2012: Vinster i välfärden?" i Lennart Weibull, Henrik Oscarsson och Annika Bergström (red.) *Vägskalet*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.
- Nordvall, Henrik (2007) "Kooptering eller mothegemonisk mobilisering? Om samspelet mellan den globala rättviserörelsen och den institutionaliserade folkbildningen" i *Pedagogisk forskning i Sverige*, vol. 12, nr. 1, s. 39-60.
- Osgood, D. Wayne, Gruber, Enid, Archer, Mark A. och Newcomb, Theodore M. (1985) "Autonomy for inmates: Counterculture or

- Cooptation?”, *Criminal Justice and Behavior*, vol. 12, nr. 1, s. 71-89.
- Parker, L.D. (1984) “Control in Organizational Life: The Contribution of Mary Parker Follett”, *The Academy of Management Review*, vol. 9, nr. 4, s. 736-745.
- Patterson, Sue, Weaver, Tim, Agath, Kostas, Albert, Eliot, Rhodes, Timothy, Rutter, Deborah och Crawford, Mike J. (2008) “‘They can’t solve the problem without us’: a qualitative study of stakeholder perspectives on user involvement in drug treatment services in England”, *Health and Social Care in the Community*, vol. 17, nr. 1, s. 54-62.
- Patterson, Sue, Weaver, Tim, Agath, Kostas, Rutter, Deborah, Albert, Eliot och Crawford, Mike J. (2009) “User involvement in efforts to improve the quality of drug misuse services in England: A national survey”, *Drugs: education, prevention and policy*, vol. 16, nr. 4, s. 364-377.
- Peck, Edward, Gulliver, Pauline och Towel, David (2002) “Information, consultation or control: User involvement in mental health services in England at the turn of the century”, *Journal of Mental Health*, vol. 11, nr. 4, s. 441-451.
- Persson Bergvall, Inger och Sjöberg, Malena (2012) *Åratal – ur handikaphistorien*. Stockholm: Handikaphistoriska föreningen.
- Pfeffer, Jeffrey (1981) *Power in Organizations*. Cambridge: Ballinger.
- Pilgrim, David (2005) “Protest and Co-option. The voice of mental health service users” i Bell, Andy och Lindley, Peter (red.) *Beyond the Water Towers. The unfinished revolution in mental health services 1985-2005*. London: The Sainsbury Centre for Mental Health.
- Pilgrim, David och Waldron, Lesley (1998) “User involvement in mental health services: how far can it go?”, *Journal of Mental Health*, vol. 7, nr. 1, s. 95-104.

- Pockettidningen R (1979) *"Varför I helvete har vi ingenting att säga till om..."*. Synpunkter på anstaltsdemokrati. Stockholm: Prisma.
- Rasmusson, Bodil, Hyvönen, Ulf och Mellberg Lina (2004) *Utvärderingsmöten i BBIC: en studie av barns delaktighet och medbestämmande*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Rogers, Everett M. (1995) *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Rutter, Deborah, Manley, Catherine, Weaver, Tim, Crawford, Mike J. och Fulop, Naomi (2004) "Patients or Partners? Case Studies of User Involvement in the Planning and Delivery of Adult Mental Health Services in London" i *Social Science & Medicine*, vol. 58, nr. 10, s. 1 973-1 984.
- Rønning, Rolf (2007) "Brukarmedverkan och empowerment – gammalt vin I nya flaskor?" i Askheim, Ole Petter och Starrin, Bengt (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups.
- Rønning, Rolf och Solheim, Liv Johanne (1998) *Hjelp på egne premisser? Om brukarmedvirkning i velverdstjenestene*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Sackett, David L. (2000) *Evidence-based medicine: how to practice and teach EBM*. Edinburgh: Churchill Livingstone.
- Salamon, Lester M. (1994) "the Rise of the Nonprofit Sector", *Foreign Affairs*, vol. 73, nr. 4, s. 109-122.
- Salamon, Lester M. et al (2004) *Global Civil Society. Dimensions of the Nonprofit Sector*. Bloomfield: Kumarian Press.
- Sayer, Andrew (2000) *Realism and Social Science*. London: sage.
- Scott, W Richard (2008) *Institutions and Organizations. Ideas and Interests*. Los Angeles m.fl.: Sage.

- Sektor3 (2013) *Vem bryr sig om civila samhället i välfärden? En opinionsundersökning om svenskarnas kunskap, inställning, deltagande och förtroende*. Stockholm: Sektor3.
- Selznick, Philip (1949) *TVA and the Grass Roots. A Study in the Sociology of Formal Organization*. Berkley, Los Angeles: University of California Press.
- Silverman, David (2007) *A very short, fairly interesting and reasonably cheap book about qualitative research*. London: Sage.
- Sjöberg, Katarina (2011) *The ethnographic encounter: Fieldwork among the Ainu, the Lubicon Cree and Wall Street Brokers*. Lund: Sekel förlag.
- SKL (2010a) *Patient- och brukarmedverkan. Positioneringspaper – För ökad kvalitet och effektivitet i hälso- och sjukvård och socialtjänst*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2010b) *Framtidens riskbruk, missbruks och beroendevård - Ditt ansvar som politiker och chef*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2011a) *Patienter och personal utvecklar vården – En handbok i 4 steg för erfarenhetsbaserad verksamhetsutveckling*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2011b) *Brukarmedverkan. Ett nytt sätt att arbeta*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2015) *Stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten. Överenskommelse för år 2015 mellan Staten och Sveriges Kommuner och Landsting*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- Sköldberg, Kaj (2014) *Maktens många ansikten. Teorier och idéer om makt under två och ett halvt tusen år*. Lund: Studentlitteratur.

- Smith, Aaron C.T. och Stewart, Bob (2011) "Organizational Rituals: Features, Functions and Mechanisms", *international Journal of Management Reviews*, vol. 13, nr. 2, s. 113-133.
- Smith, Dorothy E. (2005) *Institutional Ethnography: A Sociology for People*. Walnut Creek: Alta Mira Press.
- Socialstyrelsen (2001) *Brukarråd och brukarrevisioner inom verksamheter med psykiska funktionshinder*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2003) *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2005) *Integration mellan forskning, utbildning och praktik ur ett brukarperspektiv*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2008) *Att leda en evidensbaserad praktik – en guide för chefer i socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2010) *Nationella riktlinjer för vård av depression och ångestsyndrom – Stöd vid styrning och ledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2011a) *Metoder för brukarinflytande och medverkan i nom socialtjänst och psykiatri – en kartläggning av forskning och praktik*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2011b) *Nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd 2011 – Stöd för styrning och ledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2012) *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete – Handbok för tillämpning av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2013a) *Att ge ordet och lämna plats - Vägledning om brukarmedverkan och inflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*. Stockholm: Socialstyrelsen.

- Socialstyrelsen (2013b) *Min syn på psykiatrisk vård, stöd och omsorg – vägledning till att genomföra brukarundersökning inom psykiatrisk vård och omsorg*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2014) *Nationella riktlinjer för antipsykotisk läkemedelsbehandling vid schizofreni och schizofreniliknande tillstånd – Komplettering av nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni och schizofreniliknande tillstånd*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2015) *Nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård: Stöd vid styrning och ledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOU 2006:100 *Ambition och ansvar. Nationell strategi för utveckling av samhällets insatser till personer med psykiska sjukdomar och funktionshinder*.
- SOU 2007:88 *Att lära nära. Stöd till kommuner för verksamhetsnära kompetensutveckling inom omsorg och vård av äldre*.
- SOU 2008:18 *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren*.
- SOU 2011:35 *Bättre insatser vid missbruk och beroende*.
- SOU 2015:7 *Krav på privata aktörer i välfärden*.
- SOU 2015:44 *Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd*.
- Stickley, Theodore (2006) "Should Service User Involvement be Consigned to History? A Critical Realist Perspective", *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, vol. 13, s. 570-577.
- Stranz, Hugo (2007) *Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

- Sunesson, Sune (1989) "Kooptation eller motoffentlighet. Strategier för de förtrycktas organisationer", *Socialmedicinsk tidskrift*, vol. 68, nr 8, s. 406-411.
- Svenskt näringsliv (2013) *Stora möjligheter att stärka kvaliteten i äldreomsorgen genom bättre upphandlingar: Hur värderar kommuner kvalitet vid upphandling av särskilt boende?* Stockholm: Svenskt näringsliv.
- Trethewey, Angela (1997) "Resistance, identity, and empowerment: A postmodern feminist analysis of clients in human service organisations", *Communication Monographs*, vol. 64, nr. 2, s. 281-301.
- Tritter, Jonathan Q. och McCallum, Alison (2006) "The snakes and ladders of user involvement: Moving beyond Arnstein", *Health Policy*, vol. 76, nr. 2, s. 156-168.
- Villadsen, Kaspar (2003) "Det sociale arbejde som befrielse" i Järvinen, Margaretha och Mik-Meyer, Nanna (red.) *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzel.
- Weber, Max (1983) *Ekonomi och samhälle: Förståelsesociologins grunder. 1. Sociologiska begrepp och definitioner*. Lund: Argos.
- Weber, Max (1987) *Ekonomi och samhälle: Förståelsesociologins grunder. 3. Politisk sociologi*. Lund: Argos.
- Weik, Karl E. (1976) "Educational Organizations as Loosely Coupled Systems", *Administrative Science Quarterly*, vol. 21, nr. 1, s. 1-19.
- Willig, Carla (2014) "Interpretation and Analysis" i Flick, Uwe (red.) *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. London: Sage.
- Wilson, Anne och Beresford, Peter (2000) "'Anti-Oppressive Practice': Emancipation or Appropriation?", *British Journal of Social Work*, vol. 30, nr. 5, s. 553-573.

Åkerlund, Eva-Marie (2006) *Barn och familjerådslag: barns syn på sin delaktighet i socialtjänsten*. Stockholm: FOU Södertörn.

Summary

Sanctioned resistance: Service user involvement as phenomenon and practice

Introduction

Since the mid 1980s the demand for increased “service user involvement” within social welfare services has been raised by politicians in Sweden and elsewhere. Today the concept of service user involvement is widespread within political rhetoric’s as well as in human service practices. The roots of the idea of user involvement can be found in the efforts of the rising service user movement in the 1960s and 70s. These social movements pursued social justice and criticized the state welfare system for being paternalistic, coercive and inhumane. They demanded democratisation, power sharing and influence within psychiatric care, addict treatment, correctional treatment etc. In contemporary neoliberal welfare the idea of user involvement has largely been adopted by the state, and is instead to a great extent formulated as a matter of “costumer choice”, service quality and organizational efficiency.

Service user involvement is interesting to investigate for several reasons. The concept is known to be imprecise and can take on different meanings (cf. Cornwall 2008:269; Patterson et al. 2008), opening for potential conflicts between service users and organisation representatives concerning aims, objectives and activities. It is important to shed light on how user involvement is defined, understood and implemented when it’s run by the public rather than the user movement. Moreover one of the overt aims of service user involvement is usually to redistribute power between service users and welfare organization employees; a relationship containing an inherent

asymmetry of power (Hasenfeld 2010a; Lipsky 2010). Hence, service user involvement is interesting to investigate from a power perspective. The aim of this thesis is to investigate how service user involvement is constructed within contemporary human service organisations, and how the construction is affected by, as well as affects, the prevailing power structures at hand. Five research questions have guided the work:

1. How do the actors in the field define service user involvement?
2. Through which activities is service user involvement practiced by the welfare organisations?
3. Within the activities defined as service user involvement, what form does the interaction between service user and public employees take?
4. How can the interaction that takes place be analysed in terms of power, and what conditions for changing power relations between service users and employees can be discerned within the service user involvement that is practiced?
5. How can the welfare organisations activities and understanding of service user involvement be analysed in the light of the surrounding political rhetoric and the wider socio-political situation?

Method, material and theory

The study has a qualitative, ethnographic and constructionist base using mainly participant observation to gather data. I am inspired by critical theory (Alvesson and Deetz 2000) and feminist thought, and lean towards an emancipatory research ideal (see Fraser 1989). During three years I conducted fieldwork in two welfare organisations – a county based psychiatric hospital and a municipal social service administration – following such activities that the organisations defined as working with “service user involvement”. The study is investigating initiatives aiming at involving service users in organisational development and

policymaking processes. Hence, no individual therapy or client meetings were observed.

As Delamont (2004) notes, ethnographical studies by no means have to be restricted to fieldwork. In addition to the 63 observed activities, the empirical material also consists of 18 interviews and approximately 270 documents. In line with an ethnographic approach I did not ground my research in any predetermined theoretical conceptualization or hypotheses, rather I developed theories based on observations and experiences within the field (cf. Willig 2014:138f). However one predetermined requisite for the study was that service user involvement is related to power.

It is not possible to make sharp distinctions between fieldwork, field note writing and analysis (cf. Marvasti 2013:359, 363). Analytical thoughts popped up from the first observation and continued to develop in different directions throughout the fieldwork as well as when writing the field notes. These early analytical thoughts became the base for the structured processing of the empirical material in the Atlas.ti (v 7.0) software. Through the analysis many different theories came to mind, finally I settled with the concept of co-optation (Selznick 1949). This concept brings together institutional theory with a power perspective, making it possible to analyse how power structures and institutional logic within the welfare organisations are maintained as well as questioned through the everyday interactions taking place when service user involvement is carried out.

Working with service user involvement

One way of discerning how service user involvement is constructed within the two organisations is by asking two basic questions: what activities are conducted and what is the purpose of these activities? In essence the answers to these questions are the same within both organisations.

Largely the purpose is defined as increased service quality and “service adjustment” (i.e. adapting the services to the needs of the users). Highlighting these two purposes, other potential purposes such as democratization, redistribution of power, economic efficiency, and organizational legitimacy (Dahlberg and Vedung 2001) are put in the background. The focus on increased quality and service adjustment is likely due to the fact that these are the purposes that service users, managers and employees all can agree on; while other purposes are more likely to create tension and conflict. Wide ranges of user involvement activities are being conducted within the organisations and I have categorized these into five categories. (1) *Development work*, where user representatives are invited to participate in initiatives aiming to carry out a specific change within the organisation, such as in my case for example: developing new routines for telephone contact, moving to new premises, renovating and redecorating the premises and developing new routines for handling complaints. (2) *Dialogue activities*, where user representatives and representatives from the organisations, with the aim of identifying needs for change, meet and discuss the services and policies within the organisations. Examples of such activities include “open space-meetings”, “user councils”, “open houses” and “dialogue workshops”. (3) *Opinion gathering* is an activity wherein the purpose is to collect the views of the user group. Here the dialogue is altered to a situation where the organisation asks questions which are answered by the service users. Common activities within this category are surveys, questionnaire, suggestion boxes and focus group interviews. (4) *Co-production* is the fourth category. Here former service users are invited to participate in carrying out the organisations regular services by for example organizing peer support groups, getting employed as “user experts” or peer support workers, or acting as mentors for employee groups and helping them to adopt a “user perspective”. The last category is (5) *educational activities*, where present and former service users are engaged as instructors in staff training programs, using their personal experience and expertise as service users

to prevent negative attitudes and help employees to work in a way that is more “user oriented”. The first three types of activities are aimed at influencing management and policy levels, while the last two target the everyday work of the organisations, trying to realize change by influencing the individual employees and services.

Service user involvement as co-optation

Within social work and sociology co-optation theory is usually used to understand the dynamics between larger organisations (companies or the state) and public grass roots movements (NGOs or social movements). Philip Selznick (1949) defines co-optation as “the process of absorbing new elements into the leadership or policy-determining structure of an organization as a means of averting threats to its stability or existence” (s. 259). Through processes of co-optation a larger and more powerful organization can pacify or neutralize external critique by inviting the external party to a “collaboration”; thereby taking control of the change process. When analysing the interactions between the user movement and the welfare organisations a relation of co-optation was revealed, and I found that this relationship had four characteristic features.

Tying a bond

The service user involvement activities that take place serve a function of tying the user representatives to the welfare organisations. The tie is *formal* in the way that different agreements are met between the parties to conduct involvement activities together (under the leadership of the organisations). The tie is also *physical-social* because user representatives spend time within the organisation, getting to know the organisation and its employees. When the formal and physical-social tie is created, *ideological* and *emotional* bonds to the organisation can occur. This means that the user representatives, by spending time within the organisations, to various degrees adopt the dominating institutional

view and begin to feel solidarity with the organisation. The more involved the user representatives become with the organisation, the more likely such ideological and emotional ties will form. One of several ways of tying the bond that is investigated in the thesis is the organisational rhetoric that repeatedly stresses the importance of cooperation and consensus between the parties, creating a common “we” with mutual goals, while neglecting the actual differences in positions and opinions that exist between service users and organisation representatives.

Framing

As the service user representatives agree to participate in the activities that the welfare organisations arrange they also acknowledge the organisations formal authority over the activities. Thereby the organisations get the opportunity to set the overarching premises for the activities, which can be seen as a second distinct feature of the co-opted relationship. I call this to “frame” the user involvement. Framing the activities is a central part of the construction of what service user involvement will become in practice; setting the rule/norm for *how* user representatives are supposed to act/speak, *where* to act/speak, *when* to act/speak as well as *what* to speak about. The analysis shows that user representatives are expected to be moderately critical, show a measure of understanding for the organisations and not demand too radical changes. Topics are expected to be “realistic” and not of socio-political character. Concerning where the service user involvement take place, the data shows that user involvement takes place in parallel, “loosely coupled” (Weik 1976; Meyer och Rowan 1977) forums (rather than within regular institutionalized forums), creating a distance between the service user representatives and the organisations main leadership and steering system. In my study service user involvement is never conducted by inviting users to participate in settings where formal decision-making takes place. Instead service user involvement takes

place before and after, (i.e. in between) the organisational decision-making.

Control

The framing of the activities can be seen as a way of controlling the user involvement in advance, by setting the initial principles. But the organisation representatives are also able to control the activities as they take place. This possibility is given by their role as formal administrators of the work at hand: it is employees who set the agenda and lead the activities. Through the analysis I show how employees that engage in service user involvement activities have the opportunity to “edit” (Marvasti 2002) the discussions and interactions to fall in line with the dominating institutional logic, avoiding topics that would risk to fundamentally altering the services content and character. Often the employees control over the activities work in ways that delimit the service users opportunities to effect the organisations, however employees can also use their administrative (power) position to support users aspirations for change.

Resistance

One last and essential aspect of the studied service user involvement is the possibility for the user representatives to contradict the organisation and exercise resistance towards the organisational logic. Although service users critique and influence are controlled and delimited through the institutionalized service user involvement, a possibility for resistance is vital for the co-opted relationship to persist. If the activities did not contain any such potential, the service user representatives would most likely not be interested in participating. Instead they would probably turn to other forms of autonomous and overt resistance strategies.

Some resistance from the service users has to be understood as an expected (and allowed) part of the user involvement activities. Therefore I have analysed the resistance as a “sanctioned resistance”.

Such sanctioned resistance is an inherently paradoxical phenomenon. Resistance and critique is encouraged within user involvement *at the same time* as it is restricted and avoided. The institutionalized user involvement allows the organisations to control the users' opposition *at the same time* as it gives the service users a legitimate mandate to act within the organisations, arguing for their standpoint from within. Since the activities can't be totally controlled by the organisations, the sanctioned resistance opens a possibility (for those service users that are able to maintain an independent, alternative agenda) to influence the boundaries of the organizational logic. However, the further from the dominating institutional logic the users' demands for change are, the more unlikely it is that they are realised.

Service user involvement and power

During my fieldwork user involvement was seldom talked about in terms of power and power sharing, rather it was formulated as a matter of service quality. This does not mean that service user involvement does not have anything to do with power, quite the contrary. The analysis shows that the power and authority that the organisation representatives exercise affect the practical construction of service user involvement. Through their position the employees are able to control and delimit the user involvement. However the co-opted relationship also grants the service users (and employees) the possibility to exercise "counter power" (Foucault 1980, 2002, 2003) towards the dominating power structure and institutional logic.

The widespread rhetoric that claims that service user involvement is about cooperation, mutual goals and mutual understanding directs the construction towards a consensus perspective rather than a conflict perspective. In terms of power this suggests that user involvement in the field is understood as "power with" (Parker 1984) – a situation where two actors with mutual efforts can accomplish something that none of them would have been able to do without the other. Such a formulation

of power contrasts the common conflict oriented formulations of power, which contain dimension of asymmetry and “power over”. Theoretically defined, a situation characterized as “power with” has to include initial power equality between the involved parties, and conflicts have to be openly allowed and dealt with (Parker 1984:741; Sköldberg 2014:49f). In my case however, no such equality of power exists. Moreover the analysis suggests that the consensus rhetoric reduces conflict and creates uniformity of thought, rather than promote dissident and encounters between different mind-sets.

Conclusion

The study suggests that no radical change in power positions is achieved through the service user involvement. Service users indeed influence the organisations, but in general the final decision-making is withheld from the service user, particularly when it comes to questions of greater significance. Commonly the influence that service users have can be understood as adjustments *within* a prevailing institutional logic, rather than changes that transform the organisations in a more profound way.

At the same time as employees hold a power position within the service user involvement, the surrounding socio-political context plays a vital role in determining what service user involvement becomes. What managers and employees can do when it comes to meeting service users’ demands is conditioned by the overarching welfare politics and resource allocation. Employees within both organisations express a feeling of powerlessness. Many times they would like to change services according to the service users’ requirements, but feel like they do not have the possibility to do so due to strict budgets or political policy that prevents action. A lasting impression from this study is that (given the circumstances at hand) institutionalized service user involvement is not sufficient to create well-functioning welfare services. What is needed to achieve a stable and satisfactory welfare institution are political priorities and reforms that enable employees within welfare institutions to

organize and maintain an adequate practice. Only when such conditions are met would it be possible to create service user involvement that can have a more actual significance for the users.

Bilaga 1. Empirisammanställning

Psykiatri

1. Intervjuer:

2011

Augusti, Inflytandesamordnare verksamhetsområde (VO)
rättspsykiatri

September, Projektledare Utbildningen Ökad Dialog

September, Inflytandesamordnare VO *Ort*

September, Inflytandesamordnare VO *Ort*

September, Inflytandesamordnare VO *Ort*

Oktober, Inflytandesamordnare VO *Ort*

Oktober, Inflytandesamordnare barn- och ungdomspsykiatri

November, Inflytandesamordnare VO *Ort*

November, Förvaltningschef

November, Inflytandekoordinator

November, Inflytandesamordnare VO *Ort*

2012

Juni, Inflytandekoordinator

2013

Januari, Gruppvintervju med delar av en arbetsgrupp

2. Observationer, planeringstillfällen:

2011

Maj, Nätverksmöte inflytandesamordnare

September, Nätverksmöte inflytandesamordnare

Oktober, Nätverksmöte inflytandesamordnare

2012

Januari, Nätverksmöte inflytandesamordnare

Juni, Nätverksmöte inflytandesamordnare

3. Observationer, utvecklingsaktiviteter:

2012

April, Möte angående Psykiatrins flytt till nya lokaler

Maj, Fredagsmöte på avdelning

Maj, Arbetsgrupp för utveckling av telefonbetjäning

4. Observationer, meningsutbytesaktiviteter:

2011

Maj, Inflytanderåd (förvaltningsövergripande)

Maj, Dialogverkstad (lokalt VO)

Augusti, Inflytanderåd (förvaltningsövergripande)

September, Dialogverkstad (lokalt VO)

Oktober, Inflytanderåd inklusive förmöte (förvaltningsövergripande)

November, Möte mellan inflytanderådet och verksamhetschefer och förvaltningsledning

2012

Januari, Inflytanderåd (förvaltningsövergripande)

Februari, Möte mellan Inflytandesamordnare rättspsykiatri och brukarföreningar

Mars, Arbetsgruppsmöte för genomförande av inflytandearbete (lokalt VO)

April, Arbetsgruppsmöte för genomförande av inflytandearbete (lokalt VO)

April, Inflytanderåd (förvaltningsövergripande)

Maj, Möte mellan inflytanderåd och förvaltningschef

Maj, Inflytanderåd (lokalt VO)

Juni, Inflytanderåd (förvaltningsövergripande)

5. Observationer, utbildningsaktiviteter:

2011

September, Dialogutbildning

Oktober, Internat kring minskat tvång (jag deltar under 3 h då patienter berättar sina historier).

Oktober, Dialogutbildning

November, Dialogutbildning

November, Enhetschefsdag om brukarinflytande

December, Enhetschefsdag om brukarinflytande

December, Dialogutbildning

2012

Mars, Patient- och närståendebildning

Maj, Dialogutbildning

Maj, Utbildning i Case-management

6. Utbildning av brukarrepresentanter (och liknande):

2011

Augusti, Utbildning inför dialogutbildning (fel datum)

December, Informatörsutbildning tillfälle 1

2012

Januari, Informatörsutbildning tillfälle 2

Januari, Uppföljningsträff med dialogutbildare

7. Dokument:

Drygt 100 dokument bestående av allt ifrån utvärderingar och patientundersökningar till policydokument, styrdokument, inflytandeplaner, metodhandledningar, mötesprotokoll, mötesanteckningar, affischer och anslag om aktiviteter, broschyrer, verksamhetsplaner, powerpointpresentationer, e-post och fotografier av sådant som skrivits på tavlor.

8. Övrigt:

2011

April, Presentationsmöte

Juni, Telefonsamtal inflytandekoordinator

2012

Januari, Telefonsamtal Inflytandekoordinator

April, Möte mellan Psykiatrin och Schizofreniföreningen/RSMH

Kommunen

1. Intervjuer:

2011

April, Projektledare

April, Utvecklingssekreterare

2012

September, Projektledare

Oktober, Projektledare

2013

Februari, Projektledare

2015

April, Utvecklingssekreterare

2. Observationer planeringstillfällen:

2012

November, Upptaktsmöte projektgrupp

November, Upptaktsmöte referensgrupp

November, Styrgruppsmöte

3. Observationer, utvecklingsaktiviteter:

2013

Maj, Klagomålshantering

Juni, Klagomålshantering

September, Klagomålshantering

November, Renoveringen

December, Renoveringen

4. Observationer, meningsutbytesaktiviteter:

2013

Februari, Open space om brukarinflytande

Februari, Open space om brukarinflytande

Mars, Kick off för genomförandefasen av projektet

Juni, Projektgruppsmöte

Oktober, Open space kring verksamhetsmål

5. Observationer, åsiktsinhämtningsaktiviteter:

2011

Maj, Möte med RFLH

Maj, Möte med Dianova

Juni, Möte med RFLH

Juni, Möte med Lokal brukarförening

Juni, Riskanalys kring brukarundersökningen

November, Arbetsgruppsmöte med de projektanställda som genomför brukarundersökningen

December, Strategigruppsmöte missbruksvården (resultat från brukarundersökning presenteras)

2012

April, Möte med ungdomar

Maj, Presentation av brukarundersökningens resultat

6. Observationer, utbildningsaktiviteter:

2013

Maj, Kompetensdag för chefer

September, Brukarambassadörerna

Oktober, Brukarambassadörerna

December, Brukarambassadörerna

December, Spridningskonferens

7. Dokument:

Drygt 150 dokument bestående av allt ifrån utvärderingar och patientundersökningar till policydokument, styrdokument, inflytandeplaner, metodhandledningar, mötesprotokoll, mötesanteckningar, affischer och anslag om aktiviteter, broschyrer, verksamhetsplaner, powerpointpresentationer, e-post och fotografier av sådant som skrivits på tavlor.

8. Övrigt:

2011

April, Strategigruppsmöte missbruksvården (projektet presenteras)

Juni, Telefonsamtal Projektledare

Augusti, Lunchmöte Projektledare

Oktober, Telefonsamtal Projektledare

2012

Januari, Telefonsamtal Projektledare

Bilaga 2. Informationsbrev

Information om avhandlingsarbete

Brukarinflytande och brukarmedverkan – från policy till praktisk verksamhet.

Behovet av ökat brukarinflytande och brukarmedverkan har diskuterats på policynivå inom många människobehandlande organisationer (sjukvård, socialt arbete etc.) under relativt lång tid. Argumenten för sådana aktiviteter är många och täcker ett brett spektrum. Det har dock uppmärksammats att det är svårt att hitta en enhetlig definition på vad brukarinflytande och brukarmedverkan ska innebära och hur det ska omsättas från policy till praktiskt arbete.

Kommunens satsning på att utveckla brukarmedverkan/inflytande inom missbruksområdet/IoF innebär en unik möjlighet att vinna kunskap om den process genom vilken policy omsätts till praktik. Genom att följa processen skapas förutsättningar att förstå hur en organisation själv uppfattar, definierar och skapar vad brukarinflytande och brukarmedverkan är.

I samförstånd med XXXXX kommer jag att följa det utvecklingsarbetet som sker inom ramen för projektet ”ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorgen”. Eftersom det handlar om att undersöka en arbetsprocess, något som ofta kan vara svårt att fånga genom intervjuer, kommer jag att arbeta även med deltagande observation. Deltagande observation innebär att forskaren närvarar vid och deltar i olika moment av verksamheten. Material kommer att insamlas genom så kallade fältanteckningar (från de deltagande observationerna) och bandupptagningar. Materialet kommer att förvaras inlåst och kommer

att vara avidentifierat i den färdiga framställningen (dvs. formulerat på så sätt att inte enskilda individer ska gå att identifiera).

Allt deltagande i studien är frivilligt och en person som tackat ja till att delta kan när som helst avsluta sin medverkan och/eller få tidigare lämnade uppgifter strukna ur det insamlade undersökningsmaterialet. Det insamlade materialet kommer endast att användas i forskningssyfte, i första hand som en del i min kommande doktorsavhandling i socialt arbete. Har Ni några frågor kring mitt forskningsprojekt eller kring genomförandet av studien är Ni varmt välkomna att kontakta mig eller min handledare.

Vänliga hälsningar

Erik Eriksson (Doktorand)
Socialhögskolan
Lunds Universitet
Box 23
221 00 Lund
046-xxx xx xx
erik.eriksson@soch.lu.se

Katarina Jacobsson (Docent)
Socialhögskolan
Lunds Universitet
Box 23
221 00 Lund
046-xxx xx xx
katarina.jacobsson@soch.lu.se

Lund Dissertations in Social Work

1. Svensson, Kerstin (2001) *I stället för fängelse? En studie av vårdande makt, straff och socialt arbete i frivård*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
2. Jönson, Håkan (2001) *Det moderna åldrandet. Pensionärsorganisationernas bilder av äldre 1941-1995*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
3. Habermann, Ulla (2001) *En postmoderne helgen? Om motiver til frivillighed*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
4. Jarhag, Sven (2001) *Planering eller frigörelse? En studie om bemyndigande*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
5. Tops, Dolf (2001) *A society with or without drugs? Continuity and change in drug policies in Sweden and the Netherlands*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
6. Montesino, Norma (2002) *Zigenarfrågan. Intervention och romantik*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
7. Nieminen Kristofersson, Tuija (2002) *Krisgrupper och spontant stöd. Om insatser efter branden i Göteborg 1998*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
8. Laanemets, Leili (2002) *Skapandet av feminitet. Om kvinnor i missbrukarbehandling*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet
9. Magnusson, Jan (2002) *Ny situation - ny organisation. Gatutidningen Situation Sthlm 1995-2000*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
10. Johnsson, Eva (2002) *Självmodersförsök bland narkotikamissbrukare*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
11. Skytte, Marianne (2002) *Anbringelse af etniske minoritetsbørn. Om socialarbejderes vurderinger og handlinger*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

12. Trulsson, Karin (2003) *Konturer av ett kvinnligt fält. Om missbrukande kvinnors möte i familjeliv och behandling.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
13. Bangura Arvidsson, Maria (2003) *Ifrågasatta fäder. Olika bilder av fäder till socialt utsatta barn.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
14. Jönsson, Leif R. (2003) *Arbetslöshet, ekonomi och skam. Om att vara arbetslös i dagens Sverige.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
15. Ingvad, Bengt (2003) *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
16. Hedblom, Agneta (2004) *Aktiveringspolitikens Janusansikte. En studie av differentiering, inklusion och marginalisering.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
17. Blomberg, Staffan (2004) *Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen. Genomförandet av en organisationsreform och dess praktik.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
18. Granér, Rolf (2004) *Patrullerande polisers yrkeskultur.* Lund: Socialhögskolan. Lunds universitet.
19. Giertz, Anders (2004) *Making the Poor Work. Social Assistance and Activation Programs in Sweden.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
20. Hjort, Torbjörn (2004) *Nödvändighetens pris. Konsumtion och knapphet bland barnfamiljer.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
21. Wolmesjö, Maria (2005) *Ledningsfunktion i omvandling. Om förändringar av yrkesrollen för första linjens chefer inom den kommunala äldre- och handikappomsorgen.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

22. Hjortsjö, Maria (2005) *Med samarbete i sikte. Om samordnade insatser och samlokaliserade familjecentraler*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
23. Elvhage, Gudrun (2006) *Projekt som retorik och praktik. Om utvecklingsarbetete på särskilda ungdomshem*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
24. Olsson, Martin (2007) *Unga vuxna med en historia av uppförandestörning. En långtidsuppföljning med ett salutogent och ekologiskt perspektiv*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
25. Panican, Alexandru (2007) *Rättighet och Rättvisa. Användbarheten av rättighet och rättvisa i sociala projekt*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
26. Raunkiær, Mette (2007) *At være døende hjemme. Hverdagsliv och idealer*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
27. Ulmestig, Rickard (2007) *På gränsen till fattigvård. En studie om arbetsmarknadspolitik och socialbidrag*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
28. Liedgren Dobronravoff, Pernilla (2007) *Att bli, att vara och att ha varit. Om ingångar i och utgångar ur Jehovas vittnen*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
29. Ponnert, Lina (2007) *Mellan klient och rättsystem. Tvångsvård av barn och unga ur socialsekreterares perspektiv*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
30. Gassne, Jan (2008) *Salutogenes, Kasam och socionomer*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
31. Righard, Erica (2008) *The welfare mobility dilemma. Transnational strategies and national structuring at crossroads*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
32. Larsson, Monica (2008) *Att förverkliga rättigheter genom personlig assistans*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
33. Martinell Barfoed, Elizabeth (2008) *Berättelser om adoption*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

34. Olsson, Tina (2009) *Crossing the quality chasm? The short-term effectiveness and efficiency of MST in Sweden: An example of evidence-based practice applied to social work.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
35. Nielsen, Tabitha Wright (2009) *Viljen til at frigøre. En undersøgelse af empowerment i praksis.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
36. Bohlin, Ulla (2009) *Habilitering i fokus. En människobehandlande organisation och dess utmaningar.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet
37. Kyhle Westermarck, Pia (2009) *MTFC – en intervention för ungdomar med beteendeproblem.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
38. Angelin, Anna (2009) *Den dubbla vanmaktens logik. En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
39. Linde, Stig (2010) *Församlingen i granskningssambället.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
40. Rosén, Annika (2010) *Är detta seriöst? En studie av anhöriginvandring till Sverige.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
41. Hollertz, Katarina (2010) *Problemen förgår, lösningarna består. Organisering av kommunala insatser för unga arbetslösa med försörjningsproblem.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
42. Egard, Hanna (2011) *Personlig assistans i praktiken. Beredskap, initiativ och vänskaplighet.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
43. Andréa Löfholm, Cecilia (2011) *Multisystemisk terapi i Sverige – evidensbaserad metod i nytt sammanhang.* Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

44. Werner, Erika (2012) *Trygg, sviken eller osäker. Tankar och förberedelser inför pensioneringen*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
45. Ebsen, Frank (2012) *Udsat til børneforsorg. Om etablering af familiepleje, børneanstalter og indsats i hjemmet for udsatte børn i Danmark*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
46. Söderberg, Maria (2014) *Hänsynstagandets paradoxer. Om äldre, närstående och biståndshandläggare vid flytt till särskilt boende*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
47. Eriksson, Erik (2015) *Sanktionerat motstånd. Brukarinflytande som fenomen och praktik*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.