Högskolan i Örebro
Institutionen för samhällsvetenskap
Avdelningen för psykologi

GRUPPTÄNKANDE
Ett hot mot beslutsfattandet på ett socialkontor

Karin Nordmark
Sofie Nyholm
Handledare: Bo Edvardsson
GRUPPTÄNKANDE - Ett hot mot beslutsfattandet på ett socialkontor

Karin Nordmark & Sofie Nyholm
Högskolan i Örebro, Institutionen för samhällsvetenskap, avdelningen för psykologi 1995

SAMMANFATTNING


Nyckelord: Grupptänkande, beslutsprocesser.
INTRODUKTION


När Janis grupptänkande koncept publicerades var det uppskattade eftersom det motsade tidigare teorier om beslutsfattande i grupper. Det som skiljer Janis teori från de tidigare var, att han ansåg att det var möjligt att för mycket sammanhållning i en grupp och detta kunde medföra förödande beslutskonsekvenser. En studie av ’t Hart och Kroon (1995) visar att om organisationen skall fungera bra behöver den heterogenitet snarare än enighet,
oenighet snarare än samstämmighet, kreativitet istället för förutsägbarhet och uppriktighet istället för konformitet.


En av grundtankarna i Janis’ modell är att grupptänkande finns i politiska grupper på hög nivå vid beslutssattande i icke-rutinmässiga frågor (Janis, 1982; ref. i ’t Hart, 1991). Vi anser att det kan finnas grupptänkande i många olika grupper på lägre nivåer i organisationer och är därför intresserade av att se om grupptänkande även finns i en arbetsgrupp i en opolitisk organisation och vid rutinmässigt beslutssattande. Vi är också intresserade av att se hur en sådan arbetsgrupp, ur grupptänkande perspektiv, förhåller sig till ett tidigare studerat politiskt fiasco.

Janis grupptänkandemodell (1982; ref. i Hensley och Griffin, 1986) förklaras i följande steg (se även bilaga 2):

A. Föregående omständigheter för grupptänkande
Tre förhållanden föranleder en så kallad samstämmighetssökning (den grundläggande förutsättningen för att grupptänkandesymtom en skall uppstå).

1. Stark sammanhållning

2. Strukturella fel i organisationen
Hög gruppsammanhållning är nödvändigt, men inte tillräckligt för att grupptänkande skall uppstå. Enligt Janis (1982) finns det även fyra olika strukturella fel i organisationen, som bidrar till grupptänkande:

* Gruppisolering - isolering av gruppen från utifrån kommande källor av information och åsikter.
Brist på tradition av ett opartiskt ledarskap - ett direktt ledarskap finns i gruppen, där ledaren trycker på sina egna föreslagna lösningar, istället för att uppmuntra en öppen och fördomsfri undersökning av de tillgängliga alternativen.

Brist på normer som kräver metodologiska procedurer för sökning och bedömning. Detta berör gruppens förmåga att själva skaffa fram reliabel och komplett information.

Homogenitet av medlemmarnas sociala bakgrund och ideologi - enar medlemmarna och utesluter annorlunda åsikter som finns i andra grupper.

3. Ett provokativt situationellt sammanhang
I Janis teori är det två faktorer som innefattar det provokativa situationella sammanhanget. Den ena är närvaron av hög stress från externa hot kopplad med låg känsla av hopp för att finna en bättre lösning än ledarens. Den andra faktorn innefattar lågt självförtroende av gruppmmedlemmarna, som uppkommer på grund av ett nyligen inträffat misslyckande eller överdrivna svårigheter i beslutsprocessen.

B. Symptom på grupptänkande
Om de tidigare nämnda omständigheterna för grupptänkande samt en tendens för samstämmighetssökande finns, kan grupptänkandesymptom uppstå. Dessa åta symptom är uppdelade i tre grupper: överskattning av gruppen, trängsynthet och press mot likformighet. Alla åta symptom behöver inte vara närvarande för att grupptänkande skall uppstå. Janis anser att även om vissa symptom är frånvarande, kan de andra vara så tydliga att vi ändå kan förutsäga olyckliga konsekvenser av grupptänkande. De åta symptomen är:

1. Överskattning av gruppen - illusionen om osärbarhet
Ett symptom är illusionen om osärbarhet, som delad av de flesta medlemmarna, ger en överdriven optimism om gruppens kapacitet och uppmuntrar extrema risktaganden vid beslutsfattandet.

2. Överskattning av gruppen - tron på gruppens inneboende moral
Medlemmarna i gruppen ser deras motiv och handlingar som principiella och riktiga och detta kan göra gruppen benägen att ignorera etiska konsekvenser av deras beslut.

3. Trängsynthet - kollektiva rationaliseringar
Att kollektivt rationalisera innebär att gruppen avsiktligt bortser ifrån varningar eller annan information som kan skada eller ifrågasätta deras beslut. Gruppen bortser ifrån informationen eftersom den kan medföra att medlemmarna överväger sina åsikter, vilket medför att gruppens enighet i frågan hotas.

4. Trängsynthet - stereotypa syner på rivaler och fiender
Dessa stereotypa syner kan innebära att gruppen ser fienden som alltför elaka för att kunna förhandla, eller som för svaga och dumma för att kunna strida emot gruppen.

5. Press mot likformighet - självcensur och personliga tvivel
Självcensur på avvikelse från gruppens samstämmighet, som reflekterar varje medlems benägenhet att minimera betydelsen av sina egna tvivel och motargument.
6. Press mot likformighet - illusionen om enighet
En delad illusion om enighet i gruppen, gällande bedömningar som anpassas till majoritetens syn. Denna illusion resulterar delvis från självcensur av avvikelser och från ej korrekta antaganden, t ex att tystnad betyder samtycke.

7. Press mot likformighet - direkt press på avvikande gruppmedlemmar
Direkt press mot en medlem, som visar starka argument mot någon av gruppens stereotyper, illusioner eller överenskommelser. Det klargörs att denna typ av avvikelse strider mot vad som förväntas av alla lojala medlemmar.

8. Press mot likformighet - framträdande av självtutmärmda tankevakter
Medlemmar som skyddar gruppen från ogynnsam information, vilken kan splittra deras gemensamma självbelätenhet angående effektiviteten och moralen i besluten.


C. Symtom på bristfälligt beslutsfattande
Grupptänkandet är inblandat att de föregående omständigheterna, tendensen för sökandet efter samstämmighet och symtomen för grupptänkande tillsammans kan leda till bristfälligt beslutsfattande. Janis arbetade fram sju olika avseenden, som kan innebära en försämring av en grupps beslutsfattande.

# Otillräcklig granskning av alternativ. Diskussionerna i gruppen är begränsade till ett litet antal alternativa handlanden, utan granskning av alla alternativ som finns.

# Otillräcklig granskning av gruppens objektivitet i beslutsprocessen.

# Gruppen misslyckas vid försök att undersöka riskerna associerade till deras beslut.

# Misslyckande i att omvärdera i början förkastade alternativ. Vägran från gruppens sida att undersöka handlingsalternativ, som förkastades i början av diskussionen.
Dålig informationssökning. Gruppen använder sig inte av de informationskällor som finns att tillgå och tillräcklig tid läggs inte ner på en omfattande sökning.

Selektivt fel i informationsbearbetningen. Tendensen här är att medlemmarna sortera ut information, som inte stöder gruppens beslut och som kan hota gruppssammanhållningen.

Misslyckande i att utarbeta katastrofplaner. För lite tid har använts till att fundera över hur man ska gå tillväga om den utvalda planen blir förhindrad.

Förebyggande av grupptänkande
Janis (1982; ref. i ’t Hart och Kroon, 1995) har givit oss vissa tumregler om hur grupptänkande kan förebyggas. Dessa tumregler bygger på att öppna gruppen för utifrån kommande information så att alternativa beslutsförslag läggs fram och värderas.


Andra studier kring grupptänkande


Den första studien genomfördes av Raven (1974; ref. i Park, 1990), som gjorde en kvalitativ fallstudie där han studerade beslutsfattande och handlingar i President Nixons rådgivande grupp. Raven fann att grupptänkandefenomenet existerade i gruppen.

Flower (1977; ref. i Park, 1990) studerar effekterna av ledarskapsstil (direkt och indirekt) och grad av sammanhållning (hög och låg) i ett experiment på 120 universitetsstudenter.
Hon fann ingen signifikans för att gruppssammanhållningen skulle ha inverkan på grupptänkande. Däremot fann hon att grupper med ett direkt ledarskap föreslog färre lösningar, använde färre utomstående källor för information och utvecklade fler rationaliseringar efter deras beslut än grupper med ett indirekt ledarskap. Detta resultat gav stöd åt Janis teori.

Courtright (1978; ref. i Park, 1990) intresserade sig för effekterna av gruppssammanhållning (hög och låg) och olika parametrar för beslutsfattande. Inget signifikant stöd kunde dock presenteras efter studien.

Tetlock (1979; ref. i Park, 1990) analyserade arkiverade inspelningar av offentliga uttalanden från ledande beslutsfattare i fem utrikespolitiska händelser i USA. Han fann att beslutsfattare involverade i grupptänkande, relaterade till beslutsfattare ej involverade i grupptänkande, hade en enklare syn gällande politiska frågor och de uttalade sig mer positivt angående USA och dess allierade.


Smith (1984; ref. i Park, 1990) studerade USA’s misslyckade fritagnings av gisslan i Teheran i en kvalitativ fallstudie. Han kom fram till att misslyckandet inte kunde förklaras av otur utan hävdade att grupptänkandemodellen kan användas för att förklara politiska fiaskon som detta.


Hensley och Griffin (1986) genomförde en kvalitativ fallstudie över 1977 års skoluppror på Kent State University. Resultatet av en analys av händelsen pekade på att stora delar av symtomen ur Janis’ modell fanns representerade i konflikten och att medlemmarna i skolans förtroenderåd var offer för grupptänkande.


McCauley (1989) analyserade sju historiska fall som Janis refererat till, för att se om samtycke är lika viktigt som internalisering i grupptänkandefenomenet och vilken föregående faktor som förutsåger att grupptänkande uppkommer eller inte. Han kom fram till att de föregående faktorerna kan leda till både samtycke och internalisering.

't Hart (1990) gjorde en jämförande fallstudie mellan två historiska politiska fiaskor, Iran-Contra affären och det holländska misslyckadet vid förberedelsen för den Nazistiska invasionen av Holland 1940 och han utvecklade även Janis’ grupptänkandemodell. Hans slutsatsen var att den omarbetade modellen var användbar för analys av fallstudiematerialet.


Neck och Moorhead (1992) analyserade jurybetänkandet i en uppmärksammad amerikansk rättegång utifrån Janis’ grupptänkandemodell. De utvecklade konstruktionen för grupptänkande till att innefatta en huvudfaktor, som förklarade varför bristfälligt
beslutsfattande inte uppstår i situationer där de föregående faktorerna till grupptänkande är närvarande.


Mullen, Anthony, Salas och Driskell (1994) analyserade effekterna av gruppsammansättning och kvalitén av gruppens beslutsfattande. De kom fram till att kvalitén på beslutsfattande inte är en effekt av gruppsammansättning, som vissa tidigare studier antytt. Däremot fattade mer sammanhålla grupper sämre beslut när fler föregående faktorer till grupptänkande var närvarande

Kritik mot studier om grupptänkande


Flera forskare har ifrågasatt gruppstänkandemodellen och har istället föreslagit andra orsaker till gruppstänkande, till exempel gruppnormer, uppgiftskarakter och gruppens utvecklingsnivå. Aldag och Fuller (1993) anser att det finns flera andra faktorer, utöver de som tas upp i Janis' modell, som bör beaktas vid studier om gruppstänkande. Organisationsmakt, d v s makt, inflytande och politik, är en av faktorerna. En annan är gruppssammanhållning, men i positiv bemärkelse. Det har visat sig i andra sammanhang att stark gruppsammanhållning kan ha vissa fördelar som exempelvis ökad kommunikation mellan medlemmarna. Olika former av social kontroll för att nå enighet, t ex konformitet, kan också vara relevant i diskussionen om alternativa förklaringar till att gruppstänkande uppstår. Slutligen är direkt ledarskap en intressant faktor, som i andra studiesammanhang resulterat i ett effektivt beslutsfattande, detta till skillnad från Janis, som ansåg att den formen av ledarskap är kopplat till ett negativt utfall.

En av Janis tumregler för att förebygga gruppstänkande är att en "djävulens advokat" skall finnas i gruppen. 't Hart och Kroon (1995) anser att "djävulens advokat" inte är ett bra system för detta och därför behövs ett starkare system som avviker och debatterar, ett system som inte vilar på en speciell gruppmedlem. Genom att förmöjligt inräta "djävulens advokat" och rotera rollen bland medlemmarna, anser de att systemet kan förbättras.

Vi anser att användbarheten av en experimentell design kan ifrågasättas vid studier av gruppstänkande. Argumentet för detta är att det i laboratoriemiljön finns många svårigheter knutna till skapandet av en verklig situation. Exempelvis är det svårt att simulera maktrelateringar, invanda gruppbeteenden, sammanhållning och en provocativ stressad situation.

En nackdel i Janis historiska studier av amerikanska beslutsfiskon är att där enbart ingick män. Eftersom dessa studier låg till grund för utarbetandet av hans modell, kan giltigheten av den ifrågasättas, när det gäller grupper med enbart kvinnor eller blandade grupper. En brist i Janis resonemang om i vilka situationer gruppstänkande uppkommer, är att han anser att det enbart uppkommer vid beslutsfattandet i icke-rutinmässiga frågor i politiska beslutsgrupper. Vi hävdar att gruppstänkande kan uppkomma vid rutinmässiga beslut, i grupper på lägre nivåer i organisationer och även inom verksamheter, som idrottsrörelser och skolväsende. En stor del av Janis modell kan förmodligen appliceras på en vanlig inarbetad studiegrupp eller en familj.

Vi har i uppsatsen valt att undersöka om en personalgrupp inom ett socialkontor i Sverige, under vissa sekvenser från deras beslutsmöten, visar symtom på gruppstänkande. De tre frågeställningarna som ligger till grund för studien är:

* Förekommer gruppstänkande, enligt Janis' modell, i ärendesekvenserna från socialkontorets möten?
* Hur förhåller sig ärendesekvenserna från socialkontorets möten, till Watergateaffärens möten, gällande illusionen om enighet?
* Finns andra psykologiska fenomen, som pekar på grupptänkande, i ärendesekvenserna från socialkontoret?

METOD

För att kunna genomföra en studie av grupptänkande inom Socialtjänsten, har vi fått tillgång till en mängd, under ett års tid regelbundet inspelade möten från ett socialkontor i Sverige. Tre analyser kommer att göras på materialet, en kvantitativ och två kvalitativa.

Personerna i materialet


Materialet


Procedur

Inledningsvis numrerades alla band från ett till 54 utifrån mötenas tidsordning och två urval gjordes bland kassetternla, där vart femte band avlyssnades (sammantaget 26 stycken). Utifrån detta konstaterades att det var sammanträdena från framförallt mottagningsgruppen som innehöll beslutsekvenser. Därför valdes alla dessa sammanträden ut (sammantaget tio
kassetter) för avlyssning. Totalt har 34 av de 54 kassettorna lyssnats igenom under anteknande av ärendenas huvuddrag. I genomsnitt innehåller de avlyssnade kassettorna från mottagningsgruppen sju ärenden per band. De ärenden som inte innehöll något beslutsfattande sorterades bort (Vissa ärenden bordades under sammanträdena till ett senare tillfälle utan att beslut fattades). Av de ärenden med intressanta beslutsekvenser, d v s sekvenser där ett beslut fattas, som misstänks innehålla symtom på gruppstänkande utifrån Janis’ modell, har vi begränsat oss till att använda fyra ärenden i studien. Varje ärendediskussion skrevs ut dialogvis med markering om vem i gruppen som uttalat sig. Utskrifterna utgjorde sammanlagt tio sidor och det är detta material som har legat till grund för både den kvantitativa- och den kvalitativa analyserna.

Kvantitativ analys

De kvalitativa analyserna
I den kvalitativa analysen, där förekomsten av gruppstänkande skulle analyseras, bearbetades materialet utifrån Janis’ modell för gruppstänkande (se bilaga 2). Med utgångspunkt från modellen och den information som fanns i materialet, bedömades förekomsten av 1) de föregående omständigheterna 2) gruppstänkandesymtomen och 3) symtomen på bristfälligt beslutsfattande. Bedömningen om huruvida de föregående omständigheterna hade funnits i gruppen, grundar sig på den totala informationen som framkommit av det avlyssnade materialet samt den information forskaren givit. Ärendesekvenserna utgjorde stommen för
RESULTAT

Kvantitativ analys
Förekomsten av enighet i sammunträdena bedömdes utifrån kodningsproceduren och resultatet visade att medlemmarna i gruppen var eniga i 40,3% och eniga i 3,8% av den totala mängden uttalanden (se tabell 1). Gruppen från socialkontoret visade därmed på enighet i mer än en tredjedel av sammunträdena. Majoriteten av uttalandena i ärendena, 55,9%, kodades som övriga uttalanden d v s varken medhållande eller motsägande. Proportionen mellan medhållanden och motsäganden var i studien 10,6:1, d v s det uttalades 10,6 medhållanden på varje motsägande.

I Watergatestudien som genomfördes av Cline (1994) kodades 68% av alla uttalanden som övriga, 29,4% som medhållanden och 2,6% som motsäganden. Proportionen mellan medhållanden och motsäganden var i Watergatestudien 11,3:1.

Tabell 1.
Summering av resultatet från kodningen av enighet: Socialkontorets ärenden och Watergatetoffeins möten.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Grupp</th>
<th>Medhållanden</th>
<th>Motsäganden</th>
<th>Övriga</th>
<th>Totalt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Antal</td>
<td>%</td>
<td>Antal</td>
<td>%</td>
</tr>
<tr>
<td>Socialkontoret</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ärende A</td>
<td>13</td>
<td>54,2</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Ärende B</td>
<td>24</td>
<td>32,4</td>
<td>4</td>
<td>5,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Ärende C</td>
<td>33</td>
<td>45,8</td>
<td>2</td>
<td>2,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Ärende D</td>
<td>15</td>
<td>36,6</td>
<td>2</td>
<td>4,8</td>
</tr>
<tr>
<td>TOTALT</td>
<td>85</td>
<td>40,3</td>
<td>8</td>
<td>3,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Watergateaffären</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>23 juni</td>
<td>18</td>
<td>20,5</td>
<td>4</td>
<td>4,6</td>
</tr>
<tr>
<td>21 mars, f.m</td>
<td>144</td>
<td>31,2</td>
<td>8</td>
<td>1,8</td>
</tr>
<tr>
<td>21 mars, e.m</td>
<td>79</td>
<td>28,6</td>
<td>9</td>
<td>3,3</td>
</tr>
<tr>
<td>TOTALT</td>
<td>240</td>
<td>29,4</td>
<td>21</td>
<td>2,6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

För att undersöka hur socialkontorets utvalda ärendesekvenser förhåller sig till Watergateanalyser, gällande medhållanden, motsäganden och övriga uttalanden, genomfördes en Chi-två test. Resultatet [Chi-två (2) = 6,74, p<.05.] visar att det föreligger en signifikant skillnad mellan socialkontorets utvalda ärendesekvenser och Watergateanalyser. Skillnaden i resultatet ligger i den procentuell andelen medhållanden och övriga uttalanden.

Watergatestudien har 10,9% färre medhållanden och 12,1% fler övriga uttalanden än

Kvalitativa analyser
Redovisningen av de kvalitativa analyserna kommer att presenteras i flera delar. För det första redovisas analysen av föregående omständigheter för grupptänkande, symtom på grupptänkande och symtom på bristfälligt beslutsfattande. Därefter presenteras andra psykologiska fenomen och slutligen övriga synpunkter. Analyserna stöds av citat från ärendesekvenserna. Olika förkortningar framför citaten markerar vem av medlemmarna som uttalar sig:

Äkv = den kvinna som handlägger ärendet
Kv1 = kvinnlig medlem
Kv2 = kvinnlig medlem
Kv3 = kvinnlig medlem
M1 = manlig medlem
M2 = manlig medlem
Markeringen "..." betyder att en paus görs i uttalandet eller att personen avbryts.
"/.../" markerar utelämnande av del av uttalandet.

Föregående omständigheter för grupptänkande
Janis (1982; ref. i Hensley och Griffin, 1986) föreslog att det är tre förhållanden som påverkar gruppen till sökandet efter samstämmighet: hur stark sammanhållning man har i gruppen, strukturliga fel i organisationen samt ett provokativt situationellt sammanhang. Vi har funnit att alla tre föregående omständigheter till viss del förekommer i den undersökta gruppen.


2. Strukturliga fel i organisationen:
* Gruppsolering - eftersom materialet är för bristfälligt ur detta avseende, kan någon slutsats ej dras. Ett antagande är dock att sekretesslagstiftningen hindrar gruppen från att hämta information från vissa utomstående källor. En arbetsgivare kan exempelvis ej tillfrågas om fakta kring en anställd, som är aktuell hos socialkontoret och detta medför att gruppen blir isolerad från viss utifrån kommande information.

* Brist på tradition av ett partiskt ledarskap - den som handlägger ärendet har en tydligt ledande roll. Detta ter sig delvis naturligt eftersom handläggaren är den som är mest insatt i ärendet, men även felaktigt då handläggaren ej uppmuntrar en fördomsfri diskussion kring alternativa lösningar. I tre av de fyra genomförda analyserna kan handläggarens inledande
värdering, spåras i det fattade beslutet. Den ordinarie ledaren (M1), har en relativt passiv roll i diskussionen. När han emellanåt uttalar sig, får hans åsikter dock stort gehör och åtföljs av medhållanden från gruppmedlemmarna. Detta tyder på att den ordinarie ledaren har en viktig roll i beslutsprocessen.

* Brist på normer som kräver metodologiska procedurer - då gruppmedlemmarna i stort sett ej ifrågasätter handläggarens information och alternativ till beslut för det aktuella ärendet, antar vi att en gruppnorm är att handläggaren ensam söker och presenterar sin information, utan ifrågasättande från de andra gruppmedlemmarna.

* Homogenitet i medlemmarnas sociala bakgrund och ideologi - den gemensamma arbetsplatsen med dess kultur och värderingar samt flera av medlemmarnas liknande utbildningsbakgrund, visar på en enhetlighet bland medlemmarna.

3. Ett provocativt situationellt sammanhang - medlemmarna i gruppen arbetar under en viss tidspress eftersom klienterna vill ha besked snarast möjligt om deras ansökan beviljas eller avslås. Dessutom skall alla gruppmedlemmarnas ärenden hinnas med under sammansättningens tid.

**Symtom på grupptänkande**

För att undersöka om de åtta grupptänkandesymtomen i Janis’ modell, finns i ärendesekvenserna, har ärendena analyserats utifrån varje symtom. Vissa delar av ärendena visar tecken på flera av symtomen, av den orsaken förekommer samma citat flera gånger i analysen. De fyra ärendesekvenserna benämns A, B, C och D (De fullständiga utskrifterna av ärendena finns i bilaga 3).

1. Överskattning av gruppen - illusionen om osårbarhet.

Detta symtom innebär att gruppen är överdrivet optimistisk, när det gäller deras förmåga att fatta beslut. I ett av de fyra ärendena (ärende B) visar gruppen tecken på en illusion om osårbarhet. Klienten i det aktuella ärendet har ej rätt till bidrag p g a normöverskott, men gruppen beviljar bidraget, till stor del för att klienten är trevlig. Eftersom klienten ej var berättigad till bidrag och gruppen ignorerar detta trots att de vet att motiveringén är felaktig, tyder det på en överdriven optimism och ett risktagande vid beslutsfattandet. Gruppen bekräftar att de ser sin grupp som osårbar, de kan fatta beslut som de själva anser passande.

Äkv: "Jag tycker ju egentligen att han ska ha det, men jag vill ju inte säga det för jag tycker...att han är så trevlig."

(skratt från övriga medlemmar)

M1: "Ska vi ta det som en motivering?"

Äkv: "(skratt)...ja, vi får göra det."

2. Överskattning av gruppen - tron på gruppens inneboende moral

Tecken på detta symtom, såsom att beslutets konsekvenser ignoreras, finns i alla fyra ärendena. Några konsekvenser för klienten om han skulle få avslag, diskuteras överhuvudtaget inte i ärende A. I ärende B däremot, är gruppmedlemmarna medvetna om att en vräckning kan bli konsekvensen för klienten.

Kv1: "Han kanske super ner sig om han blir vräkt så att..."

Äkv: "Ja, jag tycker det...jaa han är ...jag tycker egentligen att det är en bra kille faktiskt."

Kv2: "Det kan man ju vara, men det kan ju hända att det går åt pipan för honom om han blir utan lägenhet."
I samma ärende diskuteras dock inte konsekvensen av beslutet för medlemmarna i gruppen, beslutet som grundade sig på att klienten var trevlig. Konsekvensen för gruppen blir att de fattar ett beslut på felaktiga grunder. I ärende C påpekas hur de gått tillväga tidigare med klienten; de har av slagit flera hyresskulder. Tron på gruppens moral blir starkare då de tidigare har fattat samma beslut som i det aktuella ärendet.

Kv2: - "Han har ju det här mönstret sedan många år tillbak.a"
Äkv: - "Ojaa."
Kv2: - "Ja, vi har ju av slagit hyresskuld på hyresskuld förut...vet jag."

I ärende D diskuteras gruppen om de skall godtaga örtmedicin som utgift vid en bidragsansökan. Gruppen är i denna fråga fixerad vid huruvida medicinen är godkänd av Socialstyrelsen eller ej, istället för att diskutera kvinnans tillfrisknande av örtmedicinen. Medlemmarna ignorerar därmed konsekvenserna för klienten.

3. Trångsynethet - kollektiva rationaliseringar
Alla fyra ärendena innehåller kollektiva rationaliseringar, d v s gruppen bortser avsiktligt från information, som kan skada deras beslut. I ärende A bortser gruppen ifrån informationen att klienten ej har anmält sig som arbetslös. Eftersom man måste vara aktivt arbetssökande för att bli berättigad till socialbidrag, bortser de från viktig information och gör därmed en kollektiv rationalisering. Kvinnan som handlägger ärendet, nämner den viktiga informationen, men ingen av grupppmediemarna reagerar över detta. Istället frågar en av medlemmarna om umgångesrätten, vilket inte alls har med informationen att göra.

M1: - "Var det september - oktoberhyromma?"
Äkv: - "Jaa, just det... /... Om han hade kommit då och sagt att han var aktivt arbetssökande hade han ju varit berättigad... det gjorde han ju då inte... och då är ju frågan hur demokratisk man ska va."
Kv1: - "Varför hade han inte umgångesrätt då, har man inte alltid det?"

I ärende B antyder handläggaren av ärendet redan i inledningen att det går mycket bra för klienten. Även om det i diskussionen framgår att klienten har ett normöverskott samt att han festar på helgerna, ifrågasätter ingen av medlemmarna att de ska hjälpa honom, d v s betala hans hyresskulder. De bortser därmed från informationen, som skulle kunna ge ett avslag. Mot slutet av ärende C växer en kollektiv rationalisering fram, när gruppen bortser från informationen om att klienten är deprimerad och kanske behöver hjälp med att kontakta läkare. Gruppen ansas om att klienten måste klara av att ta kontakten själv, annars underskattas klientens förstånd.

Kv3: - "Men, visst måste man väl kunna kräva att han går till en läkare och sjukskriver sig när han mår dåligt."
Kv1: - "Ja, det tycker jag."
Kv3: - "Annars tycker jag det är att underskatta hans förstånd."
Kv1: - "Ja."
Äkv: - "Mmmm"
Kv3: - "Ja, det måste han ju klara."
Kv2: - "Ja, samtidigt om han säger det att han vill ta kontakt med familjeterapin, då är han ju framåt där..."
Kv3: - "Jaa."
Kv2: - "...då måste han ju klara att ta kontakt med läkare också."

I ärende D bortser gruppen ifrån att klienten vill ha örtmedicinen eftersom hon mår bättre av den, än den receptbelagda medicinen. Gruppen diskuterar ej eventuella fördelar med
örtmedicinen, utan påpek iar att den inte har accepterats som utgift förut och att den är mycket dyr. En av medlemmarna (Kv3) blir flera gånger ignorerad när hon informerar gruppen om att hon tror att Socialstyrelsen har skickat en skrivelse på att man inte behöver se så strikt på örtmediciner, d v s att de kan godtagas som utgift.

Kv3: - "Jag har för mig att det har lättat, att Socialstyrelsen har skickat någon skrivelse att vi inte bör se så strikt på det här med örtmediciner /.../
Äkv: - "Bara en parentes /.../ ...där var det i varje fall avslag på örtmedicin /.../
Kv2: - "Det är väl bara att det inte ingår örtmedicin."
Äkv: - "Men, det var ju ett bra tag sedan."
Kv3: - "Men, jag tror att man bör kolla upp hur man gör inom förvaltningen, för det har lättat lite det senaste åren, Socialstyrelsen har..."
Kv2: - "Men, det kan ju bli väldeliga grejer av det där."

4. Trångsynthet - stereotypa synrer på rivaler och fiender

5. Press mot likformighet - självcensur och personliga tvivel
I tre av de fyra ärendena finns tecken på självcensur, d v s medlemmarnas benägenhet att minimera sina egna tvivel och motargument, hos några av medlemmarna. Kvinnan, som handlägger ärende B informerar om klientens drackande under helgerna, men för att våga upp det negativa kring honom och censurera sitt eget tvivel, tillägger hon att det går bra för honom på arbetet.

Äkv: - Ja, just det...och för att han festar lite i helgerna...men det går ju väldigt bra för honom när han jobbar."

I ärende C använder sig en av medlemmarna av självcensur, när hon direkt efter sitt uttalande om klientens situation, försöker att slåta över det hon sagt.

Kv2: - "Risky för att man försvårar hans psykosociala situation om man inte tar det...Jag vet inte, det ligger ju väldigt långt tillbaka i tiden...Jag tror att han är ganska etablerad på X-verkstaden, för att annars skulle han säkert ha fått gått därifrån för länge sen.../

En av medlemmarna (Kv3) i ärende D, ställer sig tveksam till gruppens åsikt och försöker flera gånger informera de andra om en alternativ lösning. Hon blir ignorerad och mot slutet av diskussionen övergår hennes personliga tvivel, till att utgöra samma åsikt som de andra.

Kv3. - "Men, jag tror att man bör kolla upp hur man gör inom förvaltningen för det har lättat lite de senaste åren, Socialstyrelsen har..."
Kv2: - "Men, det kan ju bli väldeliga grejer av det där."
M1: - "Då skulle ni ju helt enkelt börja acceptera de här kotneckarnas mediciner...de ger ju flera kilos burkar som är enormt dyra."
Kv1: - "Mmmm...Ja, det är ju samma medicin."
Kv3: - "Det är ju kotneckare som fungerar som lite homeopater och skriver ut dom här örtmedicinerna."
Kv2: - "Men, det är ju klart att hon kommer väl att få stå på dom här örtmedicinerna kanske länge...så det kan ju bli...mycket pengar."
Äkv- "Den medicinska bedömningen måste ju en läkare stå för, vi kan ju inte gå in och acceptera att man ...(mummel)."
Kv3: - "Amen då kan vi ju inte acceptera öutmöden eftersom..."

6. Press mot likformighet - illusionen om enighet
Alla fyra ärendena innehåller tecken på en illusorisk enighet i gruppen. I slutfasen av ärende A är det två av gruppens medlemmar som kommer fram till ett beslut. Den ena kvinnan försvarar klienten, medan den andra håller med genom instämmanden och resten av gruppen är tysta. I och med att resterande medlemmar i gruppen är tysta under beslutsfattandet, tyder det på att tystnaden här betyder samtycke till beslutet.

Äkv: - "Vad tycker du?"
Kv1: - "Ja, det tycker jag också."
Kv2: - "Nej, för han visste väl inte det här med studiemedlen och det var anledningen att han sökte då..."
Kv1: - "Mmmm."
Kv2: - "...och började på skolan..."
Kv1: - "Mmmm."
Kv2: - "...och det tycker jag inte att han ska behöva sota för."
Kv1: - "Nej...bra." (Slut på ärendet)

Ärendet B innehåller flera sekvenser, som tyder på att gruppen tror att de är överens. De håller med och backar upp varandras uttalanden, som är till klientens fördel, trots att det i tidigare information framgått att klienten har normöverskott och därmed ej är berättigad till bidrag. En av medlemmarna påpekar att det verkar som om alla är överens i frågan, vilket är ett klart tecken på den förhopppning om enighet som finns i gruppen. Vid diskussionens slut blir kvinnan som handlägger ärendet osäker på beslutets korrekthet och ifrågasätter eventuell partiskhet i beslutet. Eftersom ingen av de andra i gruppen reagerar över detta ifrågasättande av gruppens åsikt och dessutom direkt övergår till ett nytt ärende, fattas beslutet i en illusion om att gruppen är enig.

Äkv: - "Ja, just det...och för att han festar lite i helgerna...men det går ju väldigt bra för honom när han jobbar." (skrattar)
Kv1: - "Mmm..."
Kv2: - "Det tycker vi väl allihop verkar det som det är..."
M1: - "Ja, det är bara en..."
Äkv: - "Han kanske super ner sig om han blir vråkt så att..."
Äkv: - "Ja, jag tycker det...ja han är... jag tycker egentligen att det är en bra kille faktiskt."
Kv2: - "Det kan man ju vara, men det kan ju hända att det går att pipa för honom om han blir utan lägenhet."
Äkv: - "Mmmm."
Kv1: - "Mmmm."
Äkv: - "Jag tycker att han kanske ska få... jag vet inte..."
Äkv: - "(skratt från övriga)
M2: - "Nej, ändra dig inte nu.
Äkv: - "Jag har så svårt för att säga, för jag tycker... jag gillar den här killen vå...så jag är kanske lite personligt färgad om jag säger vad jag föreslog "
M2: - "Det är inte så konstigt."
Kv1: - "Nej."
M1: - "Nej, men vi har ju bara att ta ställning till...och blir han avhyst... vad händer med en kille då som då tydlig har haft alkoholproblem?"
Äkv: - "Jaa, och med hans jobb och så vidare... han har ju skötit jobbet."
M1: - "Och det här är ju inget mönster...
Äkv: - "Nej, absolut inte."
M1: - "...att han drar på sig."
Äkv: - "Jag tycker ju egentligen att han ska ha det, men jag vill ju inte säga det, för jag tycker... att han är så trevlig."
Äkv: - "(skratt från övriga)
M1: - "Ska vi ta det som en motivering?"
Äkv: - "(skratt)...ja, vi får göra det."
    (skratt från övriga)
M1: - "Ja, okey."
Äkv: - "Det kanske inte är riktigt...det är lite partiskt.
M1: - "Okey."
Kv1: - "Ska jag ta...(nytt ärende)."


Kv1: - "Säger vi ifrån åt honom, ställer vi ju upp på dem också."
Kv3: - "Ja."
Äkv: - "Jaa, det gör vi."
Kv3: - "Om han jobbar fullt då ligger han på ett överskott när hyran är betald."
Äkv: - "Jaa."
Kv3: - "Men, visst måste man väl kunna kräva att han går till en läkare och sjukskriver sig när han mår dåligt."
Kv1: - "Ja, det tycker jag."
Kv3: - "Annars tycker jag att det är att underskatta hans förstånd."
Kv1: - "Ja."
Äkv: - "Mmmm."
Kv3: - "Ja, det måste han ju klara."
Kv2: - "Ja, samtidigt om han säger det att han vill ta kontakt med familjeterapin, då är han ju framåt där."
Kv3: - "Jaa."
Kv2: - "Då måste han ju klara att ta kontakt med läkare också."
Kv3: - "Mmmm."
Kv2: - "Tycker man ju då..."
Äkv: - "Ska vi avslå altihopa då?"
M1: - "Ja, åtminstone hyrorna."
Äkv: - "Jaa."
Kv1: - "När fick han förskott sa du?"
Äkv: - "Tionde."
Kv1: - "Om man ger honom matpengar fram till dess och talar om för honom att man räknar med full lön i fortsättningen."
Kv3: - "Mmmm."
Äkv: - "Jaa."
Kv3: - "Ja, och det betyder att han inte är berättigad till socialbidrag."
Kv1: - "Jaa."
M1: - "Nej, nej."
Äkv: - "Mmm...gör så."
Kv2: - "Sedan har vi en...(nästa ärende)."

Ärende D innehåller en diskussion om örtmedicin och huruvida de anser den vara bra eller ej. Efter ett förljusande av medicinen, anser en av medlemmarna att gruppen är överens. Två av de andra instämmer, medan övriga är tysta. Därefter övergår de till ett nytt ärende och illusionen om enighet är ett faktum.

M1: - "Det finns många såna. Jag läste i tidningen om någon som gjorde...som skavde renhorn vå, som dom säljer då till män som har dålig potens...det går med en jädra god försäljning. (skratt, skratt...)"
(Mummel, mummel...skratt och fniss)
M1: - "Jag tror vi är överens."
Äkv: - "Jaa...mmm."
Kv3: - "Mmmm."
Äkv: - "Så...generellt alltså så är det inte godtagbart."
M1: - "Nej."
Kv2: - "Jag har en ...(nytt ärende)."

7. Press mot likformighet - direkt press på avvikande gruppmedlemmar
Två av de fyra ärendena visar att gruppen i vissa fall sätter press på medlemmar, som har en avvikande åsikt. I ett av fallen (B) blir kvinnan som handlägger ärendet osäker över sin egen åsikt. När hon uttalar denna osäkerhet, sätter en annan medlem press på henne, genom att säga att hon ej skall ändra sig.

Äkv: - "Jag tycker att han kanske ska få...jag vet inte."
(skratt från övriga)
M2: - "Nej, ändra dig inte nu."
Äkv: - "Jag har så svårt för att säga, för jag tycker...jag gillar den här killen vå...så jag är kanske lite personligt fårgad om jag säger vad jag föreslog."
M2: - "Det är inte så konstigt."
Kv1: - "Nej."

I ärende D blir en gruppmedlem pressad, genom att varnas för att ta reda på den korrekta informationen, som skulle kunna leda till ett annat beslut.

Kv3: - "Men, jag tror att man bör kolla upp hur man gör inom förvaltningen för det har lättnat lite de senaste åren, Socialstyrelsen har..."
Kv2: - "Men, det kan ju bli vädliga grejer av det där."
M1: - "Då skulle ni ju helt enkelt börja acceptera de här kotknackarnas mediciner...de ger ju flera kilos burkar som är enormt dyra;"
Kv1: - "Mmmm...ja, det är ju samma medicin."

8. Press mot likformighet - framträdandet av självutnämnda tankevakter
I tre av de fyra fallen framträder tankevakter för att skydda gruppen från information, som kan leda till att gruppens gemensamma åsikt splittras. I slutsedet av ärende B blir kvinnan som handlägger ärendet osäker på om gruppen är partisk när de som motivering till beviljandet, anser att klienten är trevlig. Hennes åsikt ignoreras snabbt och en annan medlem för över gruppens tankar på annat genom att börja redogöra för nästa ärende. Hon tar därmed på sig rollen som tankevakt.

M1: - "Ska vi ta det som motivering?"
Äkv: - "(Skratt)...Ja, vi får göra det."
(skratt från övriga)
M1: - "Ja, okey."
Äkv: - "Det kanske inte är riktigt...det är lite partiskt."
M1: - "Okey."
Kv1: - "Ska jag ta...(nytt ärende)."

Även ärende C innehåller tankevakter. När en av medlemmarna (Kv1) reflekterar över att klienten kanske behöver gruppens hjälp, avbryter handläggaren av ärendet med att sammanfatta klientens ekonomiska situation. Än en gång försöker samma medlem ta upp klientens behov av hjälp, men ignoreras även denna gång. De två som avbryter hennes försök, agerar tankevakter i det här fallet.
Kv1: - "Det kan ju hända att han behöver hjälp."

Äkv: - "Så nu har han inga pengar till den tionde november och han får förskott på lön och så ligger han efter med oktober och novemberhyran och en glasögonskostnad för 295. Förra månaden/...

Kv1: - "Kan man inte kräva att han går till läkaren eller nå't såndätt då?"

Kv2: - "Skriver mot återbetalning, det är ju inte realistiskt, han kommer ju aldrig betala igen en krona, det klarar han ju inte när han inte får det att gå ihop ändå...även när dom hade höga överskott så klarade dom ju det inte ändå, dom var ju alltid black."

Slutligen visar också ärende D att tankeavtäckningsfenomenet kan urskiljas i flera sekvenser av ärendet. Den första sekvensen utspelar sig när en i gruppen (Kv3) påstår att Socialstyrelsen har rekommenderat att de ej bör se så strikt på örtmedicin, när det gäller om den är godtagbar som utgift. Kvinnan avfyrs genom att handlägga av ärendet redogör för tillväxagångssättet i ett tidigare liknande ärende. Handläggaren visar därmed att det är ett sådant tillväxagångssätt som gruppen bör använda. Senare i samma sekvens uppträder en ny tankevakt i form av Kv2, som varnar för följderna av ett godkännande av örtmedicinen.

Kv3: - "Jag har för mig att det har lättat, att Socialstyrelsen har skickat någon skrivelse att vi inte bör se så strikt på det här med örtmediciner, för ett par år sedan, jag har ett svagt minne av att det har gått ut på förvaltningen (mumnel)."

Äkv: - "Bara en parentes, när jag tittar i den här andra akten som är en begäran om vinterkläder, så betalt tillbaka där...så är det avslag på örtmedicin i den/..." 

Kv2: - "Det är väl bara att det inte ingår örtmedicin."

Äkv: - "Men, det var ju ett bra tag sedan."

Kv3: - "Men, jag tror att man bör kolla upp hur man gör inom förvaltningen för det har lättat lite de senaste åren, Socialstyrelsen har..."

Kv2: - "Men, det kan ju bli väldigta grejor av det där."

Diskussionen visar senare hur även Kv1 varnar för följderna av ett beviljande av örtmedicinen och därmed försöker hon skydda gruppen mot splittrade åsikter i frågan.

Kv1: - "Men, det är ju rätt farligt att ge sig in och stötta andra saker som ... för det kan ju hända att det är saker som äh ... blir farliga då istället, eller att det är farligt att då inte använda den vanliga medicinen."

Kv3: - "Mmmm."

M1: - "Jaa."


**Symtom på bristfälligt beslutsfattande**

Alla sju symtomen på bristfälligt beslutsfattande, som Janis föreslog (se bilaga 2), finns inte representerade i gruppen. Flera av symtomen är dock uppenbara i ärendena och därför konstateras att besluten till viss grad är bristfälliga.

I alla ärendena koncentreras gruppen sig på den information, som handlägga framför i början av ärendet. Handlägga har redan då en klar idé om hur beslutet skall fattas och inga

I en bedömning av hur gruppen undersöker risken med deras beslut visar ärendena A och D att gruppen överhuvudtaget inte undersöker några risken med besluten som fattas. Ärende C visar på en misslyckad undersökning av risken med beslutet. En medlem påpekar att det finns en risk med att de kan försvara klientens psykosociala situation om dennes begäran avslås. Denna risk ignoreras dock av hela gruppen.

Gruppen visar i flera fall tecken på att de sorterar ut information, som inte stöder deras beslut. Ett exempel på denna selektivitet finns i ärende D, där gruppen ignoreras viktig information i Socialstyrelsens skrivelse angående bedömning av örtmediciner som giltig utgift för bidrag. Eftersom gruppens uppfattning är motstridande denna och informationen kan splitta deras enade åsikt, sorteras informationen bort.

Helhetsintrycket av ärende B, är att handläggarens subjektiva värdering spelar en avgörande roll i beslutsprocessen, där motiveringen för beslutet är att klienten är trevlig. Gruppen ifrågasätter inte handläggarens värdering utifrån objektivitetssynpunkt, utan skrattar åt hennes ömkan för klienten och på så vis granskas varken handläggarens eller gruppens objektivitet. Även i ärende C har gruppmedlemmarna subjektiva åsikter, som ej ifrågasätts och granskas. Bland annat utgår de ifrån att klienten aldrig kommer att betala igen en krona och att han har personliga angelägenheter, som orsakar hans frånvaro från arbetet.

Av Janis’ sjuk symtom på bristfälligt beslutsfattande är det två, som inte har någon motsvarighet i materialet från socialkontoret. För det första förkastas inga alternativ till beslut i ärendena, eftersom de inte föreslår några. För det andra framgår det inte ur materialet om någon alternativ plan utarbetats om den utvalda blir förhindrad. Fem symtom på bristfälligt beslutsfattande finns dock i gruppen. Utifrån det konstateras att besluten i ärendesekvenserna är bristfälliga.

_Andra psykologiska beslutsfenomen_

Förutom de symtom på gruppändrande som Janis formulerat, finns det tecken på andra psykologiska beslutsfenomen i materialet. Ett tankefel är "confirmation bias" d v s tendensen att söka bevis, som bekräftar den egna övertygelsen, istället för att söka bevis som testar den (Smith, 1993). Under flera sekvenser i materialet bekräftar medlemmarna sin egen övertygelse i ärendet och därmed kan tankefelet urskiljas. I ärende D exempelvis, söker en av medlemmarna bekräftelse för sin egen övertygelse i den aktuella frågan. Hon finner en motivering i ett tidigare ärende, som påvis bekräftar hennes åsikt. Ett annat fenomen som förekommer är attributioner, d v s mentala tillskrivningar av orsaker och egenskaper i texten. Detta kan leda till attributionsfel, en snedvriden varelivning av bland annat händelser och personer. Ett exempel finns i slutet av ärende D, där gruppen efter förlögligande av örtmediciner, ger den en oseriös stämpel som medicin. Ledande och förutsättande frågor i syfte att erhålla stöd från de andra medlemmarna i gruppen, är också ett hot mot ett bra beslutsfattande. Två exempel hämtas ifrån ärende C: "- Man kan väl inte gå in med några pengar då om han bara struntar i att gå till jobbet?" och "- Men, visst måste man väl kunna kräva att han går till en läkare och sjukskriver sig när han mår dåligt?". Gruppmedlemmarna
använder sig även av intensitetsmarkörer för att förstärka sina uttalanden, utan att ha saklig grund för det. Exempel ur ärendena är: "-...det går tydligen väldigt bra för honom.", "-...de ger ju flera kilos burkar som är enormt dyra."och "- Men, det kan ju bli väldeliga grejor av det där".

**Övriga synpunkter**

**DISKUSSION**


Kullberg (1994) beskriver i sin avhandling "Socialt arbete som kommunikativ praktik", karaktären på beslutsmöten inom ett socialkontor. I studien av socialkontoret finner han att det under sammanträdena ibland förekommer skratt och kommentarer från medlemmarna, när de nämner en viss klients namn. Adelswärd (1989b; ref. i Kullberg, 1994) har föreslagit att det

Interbedömareliabiliteten i denna studie är hög, 95,7%, vilket stärker den statistiska validiteten. Faktorer som kan hota studiens interna validitet är gruppmedlemmars olika mognadssgrad och historia. Skillnader i fråga om arbetslivserfarenhet, ålder och kunskaper om psykologiska fenomen, kan inverka på personernas insikt i problematiken kring beslutsprocesser. Det faktum att en utomstående forskare varit närvarande på socialkontoret och spelat in sammanträdena, kan medföra att medlemmarna blivit påverkade av hans närvaro, s k observatörseffekter. Medlemmarnas beteende och uttalanden kan ha hämmats p g a forskarens närvaro, men de kan även ha vart sig vid en utomstående observatör i gruppen, så att några observatörseffekter ej uppstått. Något som stärker den externa validiteten är att personerna i studien inte var medvetna om att materialet skulle ligga till grund för denna grupptänkandestudie.

Generaliserbarheten i vår studie är begränsad p g a urvalet. Socialkontoret i studien valdes ut eftersom ett färdiginspelat material där fanns att tillgå. Detta medför att vi inte kan generalisera resultatet till andra socialkontor i Sverige. De fyra ärendesekvenserna som denna studie bygger på, valdes ut därför att de, utifrån vår subjektiva bedömning, visade tecken på grupptänkande. Övriga ärenden, som finns i materialet, men ej valdes ut för analys, har med stor sannolikhet även de en viss grad av grupptänkande. Argumentet för detta, är att mottagningsgruppens förutsättningar för grupptänkande, exempelvis sammanhållningen, homogeniteten och ledarrollen, ständigt finns närvarande i gruppen.

Denna studie skulle kunna förbättras på flera sätt. En videospeling kombinerad med kassetbandsinspelningen, skulle öka möjligheten till en mer omfattande analys, eftersom icke-verbala beteenden därmed kan studeras. En annan förbättring är att öka antalet ärendesekvenser i analysen. Genom att slumpmässigt välja ut ärendesekvenser, utan en föregående bedömning av om de innehåller grupptänkande, skulle generaliserbarheten förbättras.

den anledningen vore en studie med andra svenska grupper intressant att genomföra, eftersom den även kan belysa om det föreligger några kulturella skillnader gällande grupptänkande.

Slutligen kan vi utifrån resultatet i studien, bekräfta att grupptänkande är ett hot mot ett effektivt beslutsfattande i en organisation. Kunskaper och en medvetenhet om grupptänkandets syften och konsekvenser, kan dock förbättra möjligheterna till ett korrekt beslut. Vinsten av sådan kunskap och medvetenhet, kan för en organisation innebära, att ett ekonomiskt nederlag förhindras, att klienter blir rättvist bedömda eller att beslutsfattarna i organisationen framstår som kompetenta personer med goda etiska principer.
REFERENCES


BILAGA 1

KODNINGSMALL

Uttalanden

Medhållanden
Ett medhållande är ett uttalande, som håller med, accepterar eller stöder föregående uttalande. Ett medhållande kan ske på flera olika sätt, de kan vara enkla eller flerordiga.

Exempel på enkla medhållanden:
"Ja.", "Hmmm.", "Visst.", "Okey.", "Bra.", "Nej" (menat "ja", när föregående uttalande sägs i negativa termer, som exempelvis "Men, så kan vi inte göra").

Exempel på flerordiga medhållanden:
A) Medhållande, som repeterar delar eller hela föregående uttalande (klargör vad man är överens om).
B) Medhållande, som håller med om och upprepar tidigare uttalande.
C) Medhållande, som håller med om och anger orsak till medhållandet.
D) Medhållande, som håller med om och bygger på påståendet i det föregående uttalandet med information eller åsikter.

Motsäganden
Ett motsägande är ett uttalande som förkastar, bestrider eller avslår föregående uttalande. Exempel på motsäganden är: "Nej.", "Det går inte.", "Nej, det tycker jag inte.".

Övriga uttalanden
Ett uttalande som varken är ett medhållande eller motsägande, utan är mer av neutral art.
Föregående omständigheter:

- Beslutsfattarna bildar en sammanhållen grupp
- Strukturella fel i organisationen
  - Gruppisolering
  - Brist på tradition av opartiskt ledarskap
  - Brist på normer som kräver metodologiska procedurer
  - Homogenitet av medlemmarnas bakgrund och ideologi
- Ett provokativt situationellt sammanhang

Symtom på grupptänkande:

Typ I. Överskattning av gruppen
1) Illusionen om osårbarhet
2) Tron på gruppens inneboende moral

Typ II. Trångsynthet
3) Kollektiva rationaliseringar
4) Stereotypa syner på rivaler och fiender

Typ III. Press mot likformighet
5) Självcensur och personliga tvivel
6) Illusionen om enighet
7) Direkt press på avvikande gruppmedlemmar
8) Framträdande av självtunämnande tankevakter

Symtom på bristfällig beslutsfattande:

1) Otillräcklig granskning av alternativ
2) Otillräcklig granskning av objektivitet
3) Misslyckande vid undersökning av risker
4) Misslyckande i att omvärdera i början förkastade alternativ
5) Dålig informationssökning
6) Selektivt fel i informationsbearbetningen
7) Misslyckande i att utarbeta katastrofplaner

Dålig möjlighet till lyckat utfall av beslutsfattandet
BILAGA 3

BANDTRANSKRIPTION

ÄRENDE A

Ärende:
Ung kille begär hjälp med hyra för två månader samt uppehälle framåt. Han är arbetslös sedan han hoppat av sina studier pga att han ej skött sina tidigare återbetalningar av studielån och får därför inget lån till studier.

Närvarande under ärendet:
En kvinna leder ärendet = Åkv
Kvinnlig medlem = Kv1
Kvinnlig medlem = Kv2
Manlig medlem = M1

Diskussion:

Handläggaren av ärendet drar fakta om killen och sedan följer diskussionen:

Åkv: - Jag tror att han har lite...vissa problem den här killen, riktigt vad vet jag inte men han uttrycker sig så. Han har ju tre barn som han inte har haft umgångesrätt med tidigare men tydligen fått nu...och så går han regelbundet på psyk, på lasaretten, för psykoterapi som han säger. Det var han som rökte hasch när han satt i korridoren. 
Kv1: - Mhmm...
Kv2: - Mmnnm...
M1: - Var det september - oktober hyrona?
Åkv: - Jaa, just det...och november är det ju också men det betalas i efterskott så det måste vara september - oktober. Uppehälle också... jag vet inte... Om han hade kommit då och sagt att han var aktivt arbetssökande hade han ju varit berättigad...det gjorde han ju då inte...och då är ju frågan hur byråkratisk man ska va.
Kv1: - Varför hade han inte umgångesrätt då, har man inte alltid det?
Åkv: - Ja, jag vet inte...han har väl, det är väl något...några...
Kv2: - Det är väl i speciella fall då det sitter väldigt långt inne...att man mister umgångesrätten ...då är det någonting aldeles särskilt.
Åkv: - Därför tror jag att det är något specielt...Barnen är små, de är ett och ett halft, tre och fyra.
M1: - Jaaaa...
Åkv: - Jag vet inte...
M1: - Vad säger... vad tycker du?
Åkv: - Ja, han kommer ju aldrig i fatt...
M1: - Det gör han inte...
Åkv: - Nej, så av den anledningen kanske...sedan är ju frågan om han ska få...vad ska jag säga ...(he,he...) om han ska få sota för att han började på X-skolan ett par veckor...det är det, för hade han inte gjort det utan varit aktivt arbetssökande så hade
han ju inte haft mera pengar för det men han hade varit berättigad till socialbidrag...tycker jag, men i så fall är man ju ytterst formell...det faktum att han då försökte läsa några veckor och så sluta, han hade inte haft ett jobb då och inte haft några pengar i alla fall oavsett...skillnaden var bara att han hade gått på arbetsförmedlingen istället för på x-skolan...jag vet inte om det är motivering som räcker...är det.. (mummel)?
M1: - Nej, jag tycker...(mummel) avvikande så det är inte så...
Äkv: - Vad tycker du?
Kv1: - Ja, det tycker jag också...
Kv2: - Nej, för han visste väl inte det här med studiemedlen och det var anledningen att han sökte då...
Kv1: - Mmmm...
Kv2: - ...och började på skolan...
Kv1: - Mmmm...
Kv2: - ...och det tycker jag inte att han ska behöva sota för...
Kv1: - Nej...bra
Äkv: - Sedan har vi en...(nytt ärende).

ÄRENDE B

Ärende:
Ensamstående man som begär hjälp med en hyresskuld för två månader. Mannen är känd sedan tidigare då han fick avslag på samma ärende på grund av normöverskott, det som skiljer ärendena åt nu är att han riskerar att bli vråkt inom ett par veckor.

Närvarande under ärendet:
En kvinna leder ärendet = Åkv
Kvinnlig medlem = Kv1
Kvinnlig medlem = Kv2
Manlig medlem = M1
Manlig medlem = M2

Äkv: - Vad gör vi då...? Han har ju haft inkomster då, han har fått utfyllnad för den ena månaden och för den andra hade han normöverskott. Han har ju beredskapsarbete i x-parken...det går tydlig bra för honom han har haft alkoholproblem förut men det verkar som om det ska vara bättre...Han har blivit knivskuren av X's klient här så att han har fått psykiska problem efter det säger han, så han har varit mycket på Västkusten och fiskat där pengarna gätt åt.
Kv1: - Vem har skurit honom?
Äkv: - Den här X tror jag han heter.
Kv1: - Det vet jag inte vem det är...
Kv2: - Nej, nu blandar du väl ihop, det är väl din gamla klient.
Äkv: - Nej, det är en annan... jag vet precis hur han ser ut han går hos X, du vet X som kommer hit och så säger jag att nu sitter han därute igen, så bara sitter han och gömmer sig...jag vet vem det är...han går hos X. Det har varit rättegång om det där,
han har fått nån fel på bukspottkörteln och det är därför han har blivit tjock och vi har fått gett han kläder...

Kv1: -Ja, just det, det har du ju berättat förut ja...
Äkv. - Han säger att han har fått, var deprimerad för det här...
Kv2: -Men det var väl längre sedan han vart knivskuren...
Äkv: -Ja, det var i somras...har jag antecknad(bläddrar...) ja det var i januari till och med...då var han sjukskriven till april.

M1: -Vad är det här för en tjomme då?
Äkv: -Det är den här killen som X ömmar så för...han har beredskaps...han har tidigare haft alkoholproblem, inte något speciellt som vi känner till men han säger själv att han har druckit mycket...men han jobbar alltså på beredskapsarbete och har haft det i över ett år, ett och ett halvt, och det går väldigt bra för honom, han är den bästa dom har där på x-parken säger han.

Kv1: -Varför avslog vi det den tjuogåttonde?
Äkv: -Jo, därför att då...då hänvisade jag till att han hade fått..den ena är utfyllnad och den andra är avslag på grund av normöverskott.

M1: -Dom andra hyrorna har han klarat det bra eller...
Äkv: -Ja visst, vissa månader har han fått socialbidrag här...
M1: -Men det har han rätt till...?
Äkv: -Jaa, och han...andra månaden har han...han har ju så stor lägenhet vå så att därför han har ju full närvaro på jobbet men han har ju en trea för han har två barn som bor i porten bredvid som han har boende hos sig ibland och därför måste han ha en trea.....Nåe, jag tycker att det är en vanlig kille jag asså...

M1: -Vanlig kille som kan avse...(mimmel)
Äkv: -Ja, det är ju det som är tveksamt...jag vet inte vart han skulle ta vägen...han behöver ju någonstans att ta...att umgås med sina barn tycker jag...

M1: -Vad säger han om det där att han fick utfyllnad och betalade hyrorna och fisket?
Äkv: -Ja, det är också fisket och han är ..nej han känner att han är deprimerad på grund av det här med kniven, det har varit mycket omkring, det har varit röligt säger han...sen har han varit med om något mer...han festar ju tydligen...det går ju bra och han jobbar bra och är nykter i veckorna och han festar ju tydligen på helgerna för det är något mer sådant här tidningsskrivare han har varit med om...han gick in till någon och åt revbensspjäll och hur det var...läste ni det i tidningen?

Kv1: -Ja, det tror jag att jag gjorde.
Äkv: -Någon som blev arg på den andra för att han åt revbensspjäll och hur det var...

(skratt från övriga)
Äkv: -...det är den här också förstår du, så han är lite såhär...en mycket trevlig person, lite glad, hejshan svejsan ...sådär. Jag tror han festar lite på helgerna, umgås lite med såna här...lite bråk omkring...men han sköter sig ju exemplariskt för övrigt och han brukar, han har aldrig haft hyresskulld förut...men jag vet inte, det finns ju inte ju egentligen inga...vi har till och med hjälpt honom med en fiskeressa här i september när han åkte med...

Kv2: -Jamen då...
Äkv: -Hundratio kronor...men jag vet inte ...jag har inge förslag...
M1: -Hur mycket är det sammanlagt?
Äkv: -Ja, det är trettonhundra, det är två och sex, två och sju plus lagsökning. (Mimmel från övriga)
Äkv: -Var han kan ta vägen, ja han säger att han inte kan ta vägen någonstans allså, men det...man vet ju inte hur det är när det verkliga bränner till...
Kv1: -Hur små är barnen?
Äkv: -Dom är...jag vet inte exakt men de måste vara runt sju och fem eller något sånt där.
M1: -Har han två egna barn?
Äkv: -Alltså de bor inte hemma hos honom men...
M1: -Nej...
Äkv: -...de har gemensam vårdnad...vå?
M1: -Men de kommer väl...
Kv1: -Men, måste han ha en trea då då?
Äkv: -Ja, det har jag pratat med honom om många gånger men det...det tycker han att han måste ha till barnen.
(mummel från övriga)
Äkv: -Ja, ja jag har faktiskt inget förslag.
Kv2: -Men, varför ömmar X så mycket för honom?
Äkv: -Jo, för att han tycker att han är väldigt duklig och ambitiös och arbetar och är en bra kille överhuvudtaget...han är tydlig genom någon, i det här gänget i x-parken, är han tydlig i något...väldigt bra. Det är världens bästa kille, säger X. Han jobbar så att svetten lackar, han kommer hit vid igen och ska välja arbetskläder åt én...
M1: -Men, det är tydligt det enda som (mummel)...
Äkv: -Ja, just det...och för att han festar lite i helgerna...men det går ju väldigt bra för honom när han jobbar...
Kv1: (skrattar)
Kv2: -Det tycker vi väl allihop verkar det som så det är...
M1: -Ja, det är bara en...
Kv1: -Han kanske super ner sig om han blir vråkt så att...
Äkv: -Ja, jag tycker det...jaa han är...jag tycker egentligen att det är en bra kille faktiskt...
Kv2: -Det kan man ju vara men det kan ju hända att det går åt pipan för honom om han blir utan lägenhet.
Äkv: -Mmmm...
Kv1: -Mmmm...
Äkv: -Jag tycker att han kanske ska få....jag vet inte...
(skratt från övriga)
M2: -Nej, ändå dig inte nu...
Äkv: -Jag har så svårt för att säga för jag tycker...jag gillar den här killen vå...så jag är kanske lite personligt färgad om jag säger vad jag föreslog...
M2: -Det är inte så konstigt
Kv1: -Nej...
M1: -Nej, men vi har ju bara att ta ställning till...och blir han avhyst..vad händer med en kille då som då tydlig har haft alkoholproblem...
Äkv: -Jaa, med hans jobb och så vidare...han har ju skötit jobbet...
M1: -...Och det här är ju inget mönster...
Äkv: -Nej, absolut inte...
M1: -...att han drar på sig...
Äkv: -Jag tycker ju egentligen att han ska ha det men jag vill ju inte säga det för jag tycker...att han är så trevlig...
(skratt från övriga)
M1: -Ska vi ta det som motivering ...?
Åkv: - (skratt).ja, vi får göra det.
(skratt från övriga)
M1: -Ja,okey...
Åkv: -Det kanske inte är riktigt...det är lite partiskt...
M1: -...okey.
Kv1: -Ska jag ta...(nytt ärende).

ÄRENDE C

Ärende:
Ensamstående man söker hyresbidrag för oktober och november samt uppehälle fram till den 10 oktober. Dålig närvaro på jobbet medför låg lön - frågan är om socialtjänsten ska gå in och fylla ut den dåliga lön.

Närvarande under ärendet:
En kvinna leder ärendet = Åkv
Kvinnlig medlem = Kv 1
Kvinnlig medlem = Kv 2
Kvinnlig medlem = Kv 3
Manlig medlem = M 1

Diskussion:

Åkv: - Frågan är alltså om vi ska gå in och fylla ut den dåliga lön som beror på låg närvaro?
Kv 1: - Han är inte sjukskriven eller nåt såntdär, äh, när han är borta?
Åkv: - Nej, han är bara borta.
Kv 3: - Hhm, han har personliga angelägenheter
Åkv: - Jaa,
Kv 3: - Han har andra utvecklingar, han har inte tid och jobba.
Åkv: - Nu har han ju separerat från X hår, det tycker han ju är väldigt jobbigt.....han känner sig deprimerad på grund av det så han säger att det är det som är orsaken till att han nu i några månader haft sådan frånvaro.
Kv 3: - Men det hade han när jag hade dem...
Kv 1: - Har han någon som hjälper honom med problemen eller sitter han hemma då och ..
Åkv: - Han sitter hemma och pratar med sin arbetsgivare.......Han har försökt få med X till familjeterapin men hon ställer inte upp på det ...och försöker få henne att komma tillbaka.
- Men det här kommer att vara många månader framöver, eller många månader, - han betygar ju att han nästa månad ska få en hel lön men det har han sagt nu i tre månader, så det vet inte jag.
Kv 1: - Missbrukar han?
Åkv: - Neej, det äh...
Kv3: - Han sa en gång till mig att, det var i en hyresskuld för det är återkommande då att...
...då sa han såhär "- jag har varit en av dem i a-laget och du vill väl ha dit mig igen!"...(skratt,skratt).- det var utpressning om inte vi tog hans hyresskulder och ställde upp ekonomiskt, oavsett vilka överskott han hade, så skulle han börja supa igen så skulle vi försörja honom för då får man mer pengar.
M1: - Är det han med kaparn?
Kv3: - Jaa, just, liten mörk med glasögon ja...
Äkv: - Nu är han så försynt och försiktig och nedslagen av X’s ..
Kv3: -Jo...
M1: - Där har väl förr varit missbruksproblem..
Kv3: - Jaaa..just det. Nu har han ju klarat sig de här åren som...men nu har han ju som sagt hög frånvaro, vad han gör då vet inte jag.
Kv1: - Man kan väl inte gå in med några pengar då om han bara struntar i att gå till jobbet?
Kv3: - Nej
Äkv: - Ja, jag pratade med honom om det och då..
Kv3: - Det skulle vara social skäl då men jag tycker att...
Äkv: - Då blir han ju arg för han blir ju...(mummel)
Kv3: - Han har ju det här mönstret sedan många år tillbaka
Äkv: - Ojaa.
Kv3: - Ja, vi har ju avslagit hyresskuld på hyresskuld förrut..vet jag.
Äkv: - Ja, det har ju varit stora överskott och han har ju varit jättearg och det har gått då till överklagande eller ja, det var väl förra året som ...
M1: -Men de accepterar hans frånvaro..?
Äkv: -På jobbet? Det är skyddad verkstad så att de kan väl inte säga upp honom men dem tar ju upp det med jämna mellanrum säger han.....
(Mummel från övriga)...Jamen han säger att dem tar upp det mycket och att det är mycket prat och diskussioner om det så att det är klart att de försöker följa upp det...
men nu skyller han det på att tjejer har flyttat, att X har flyttat därifrån... och att han känner sig deprimerad och han vet inte varför som han inte går dit.
- Nu har han ju en inkomst den här månaden på ..oktober fick han 1700 och han borde ju få åh, tre och ett halft..
Kv3: - Det är halva..ungefär
Äkv: - Då får han ju ett underskott på 987 ...men nu är ju frågan om vi ska gå in med den då för det beror väl på att han inte var på jobbet..
Kv1: - Men han måste ju vara sjuksskriveren om han inte är på jobbet ..
Äkv: - Jaa
Kv2: - Ja
Kv1: - ...och är det så att han mår så dåligt att han inte kan jobba under långa tider då måste han ju kontakta en psykiatriker...
Äkv: - Mmmmm...
Kv1: - Det kan ju hända att han behöver hjälp..
Äkv: - Så nu har han inga pengar till den tionde november och han får förskott på lön och så ligger han efter med oktober och novemberhyran och en glasögonskostnad för 295. Förra månaden fick han matpengar här i väntan på lön, sex dagar, men då sa han att han skulle klara oktoberhyran själv för att han skulle få en högre, en
normal, lön...så visade sig att han inte fick det så kom han tillbaka men han vill ha de här hyrorna mot återbetalning...
Kv1: - Kan man inte kräva att han går till läkaren eller nå’t såndär då...
Kv3: - Skriva mot återbetalning, det är ju inte realismtiskt, han kommer ju aldrig betala igen en krona, det klarar han ju inte när han inte får det att gå ihop ändå...även när dom hade höga överskott så klarade dom ju det inte ändå, dom var ju alltid black...
Kv3: - Jaa, individens eget ansvar...han försätter ju sig själv på det här...
Kv1: - Mmmm...
Kv3: - Risker för att man försvårar hans psykosociala situation om man inte tar det...jag vet inte det ligger ju väldigt långt tillbaka i tiden...jag tror att han är ganska etablerad på x-verkstaden, för att annars skulle han säkert ha fått gått därifrån för länge sén, det är dom här som har jobbat många år som man ser lite mellan fingrarna, man diskuterar dom omigen, men man accepterar det men man accepterar det inte på folk som är ganska nya på skyddade arbete dom får inte ha sådan här frånvaro.
Kv1: - Säger vi från åt honom ställer vi ju upp på dem också
Kv3: - Ja
Äkv: - Jaa, det gör vi...
Kv3: - Om han jobbar fullt då ligger han på ett överskott när hyran är betald..
Äkv: - Jaa
Kv3: - Men, visst måste man väl kunna kräva att han går till en läkare och sjukskriver sig när han már dåligt...
Kv1: - Ja, det tycker jag...
Kv3: - Annars tycker jag det är att underskatta hans förstånd...
Kv1: - Ja..
Äkv: - Mmmm...
Kv3: - Ja, det måste han ju klara...
Kv2: - Ja, samtidigt om han säger det att han vill ta kontakt med familjeterapin, då är han ju framåt där...
Kv3: - Jaa
Kv2: -..då måste han ju klara att ta kontakt med läkare också..
Kv3: - Mmmm....
Kv2: -...tycker man ju då.
Äkv: - Ska vi avslå alltsammans då ?
M1: - Ja, åtminstone hyrorna...
Äkv: - Jaa...
Kv1: - När fick han förskott sa du?
Äkv: - Tionde...
Kv1: - Om man ger honom matpengar fram till dess och talar om för honom att man räknar med full lön i fortsättningen...
Kv3: - Mmmm...
Äkv: - Jaa...
Kv3: - Ja, och det betyder att han inte är berättigad till socialbidrag...
Kv1: - Ja...
M1: - Nej,nej...(menat: nej till soc.bidrag)
Äkv: - Mmm...gör så.
Kv2: - Ja, sedan har vi en.....(nästa ärende).
ÄRENDE D

Ärende:
Kvinna som väldigt ofta har ögoninflammationer, hon får kortisonsalvor men hon vill ej använda det så mycket. Nu har hon varit hos en specialläkare i Stockholm och fått utskrivet någon örtmedicin som fungerar mycket bättre mot inflammationen. Frågan är om örtmedicinen kan tas som godtagbar utgift för kvinnan som går på utfyllnadsbidrag hos socialtjänsten och har fått kortisonsalvan godkänd som utgift tidigare.

Närvärande under ärendet:
En kvinna håller i ärendet = Äkv
Kvinnlig medlem = Kv1
Kvinnlig medlem = Kv2
Kvinnlig medlem = Kv3
Manlig medlem = M1

Diskussion:
Kv3: - Frågeställningen är ju då om vi kan ta den som godtagbar utgift i utfyllnaden, örtmediciner som är betydligt dyrare än vanlig receptbelagd medicin...
- Annan icke receptbelagd medicin som man kan köpa på apoteket godtar vi inte som utgift...
Äkv: - Nej, nej...
Kv1: - Går det att skriva ut örtmedicinen på recept?
Äkv: - Det är ju i så fall den här läkaren då som skriver ut den på recept via det apoteket i Stockholm...va.
Kv1: - Kan läkaren göra det?
Kv3: - Nej, han är inte läkare han är homeopat och han skriver ett recept...
Kv1: - Jag pratar alltså om...kan en läkare på lasaretten här i stan skriva ut en recept på örtmedicin, kan han det?
Kv2: - Ja, det måste han väl kunna?
M1: - Ja, om de tror på det och...anser att det har någon verkan. Det är ju få läkare som tror på det.
(Mummel, mummel...)
Kv3: - Jag har för mig att det har lättat, att socialstyrelsen har skickat någon skrivelse att vi inte bör se så strikt på det här med örtmediciner, för ett par år sedan, jag har ett svagt minne av att det har gått ut på förvaltningen (mummel...)
Äkv: - Bara en parentes; när jag tittar i den här andra akten som är en begäran om vinterkläder, så betalt tillbaka där...så är det avslag på örtmedicin i den, det vill säga jag såg det av en händelse vå...mansen då har ryggbesvär och har opererats då och han har ju pension och så nu - där var det i varje fall avslag på örtmedicin då att äh...vad var det det stod som motivering...ingår i normen eller något sånt tror jag att det var bara...
Kv2: - Det är väl bara att det inte ingår örtmedicin...
Äkv: - Men, det var ju ett bra tag sedan...
Kv3: - Men, jag tror att man bör kolla upp hur man gör inom förvaltningen för det har lättat lite de senaste åren, socialstyrelsen har...
Kv2: - Men det kan ju bli väldeliga grejor av det där...
M1: - Då skulle ni ju helt enkelt börja acceptera de här kotknackarnas mediciner... de ger ju flera kilos burkar som är enormt dyra.
Kv1: - Mmmm... Ja, det är ju samma medicin...
Kv3: - Det är ju kotknackare som fungerar som lite homeopaterer och skriver ut dom här örtmedicinerna.
Kv2: - Men, det är ju klart att hon kommer ju att stå på de här örtmedicinerna kanske länge, så det kan ju bli... mycket pengar.
Äkv: - Den medicinska bedömningen måste ju en läkare stå för vi kan ju inte gå in och acceptera att man... (mummel...)
Kv3: - Amen då kan vi ju inte acceptera örtmedicinen eftersom ....
Äkv: - Nej, jag menar det... (mummel...)
Kv2: - Jag ska se vad det står för motivering hår... Ja, just det "...ej godtagbar utgift" står det bara som motivering .. på avslagsbergärnan på örtmedicin.
M1: - Det tycker jag är helt riktigt för att annars skulle vi ju acceptera örtmedicin hos en homeopat då skulle vi också acceptera behandlingar...
Äkv: - Mmmm...
Kv2: - Ja, man går ju förbi den vanliga läkarkåren på någle vis eftersom dom inte accepterar...
Kv3: - Hur är det med akupunktur... är det?
- ...(mummel) går ju hos naprapat... jag menar det är ju lite... 
M1: - Det är ju (mummel)... lovlig rätt... donation.
Kv3: - Jaha... mmmm... så det finns den vägen att gå i sådana fall, om det skulle vara något sådant här större fall... då man vet att det hjälper.
Kv1: - Men det är ju rätt farligt att ge sig in och stötta andra saker som ... för det kan ju hända att det är saker som äh... blir farliga då istället eller att det är farligt att då inte använda den vanliga medicinen.
Kv3: - Mmmm...
M1: - Jaa...
Kv3: - Ja det måste ju vara godkänt av socialstyrelsen, det måste ju vara godkänt ähh... i läkarkåren .. det måste ju vara etablerat då för att vi ska kunna godkänna, att en läkare kan välja... det här är ju ingen läkare, det är en naprapat eller homeopat eller vad det är och dom skriver recept för tillverkning eller till sina egna apotek som bara har sådana här mediciner.
Kv2: - Det finns bara det här apoteket i Stockholm eller ...
Kv1: - Ja, det finns ett i... ja det finns ett i X-stad också... du kan ringa direkt till fabriken... där står det en gubbe och säger "här har jag gått i tjugot år och jag har aldrig varit förkyld men det är för att jag går här bland ångorna och kokar örtmedicin..." och det skickas över hela Sverige... och dit ringer mina grannar direkt det blir billigast...
M1: - Det finns många sänna, jag läste i tidningen om någon som gjorde... som skavde renhorn vå, som dom säljer då till män som har dålig potens... det går med en jädra god försäljning (skratt, skrattt...) (Mummel, mummel... skratt och fniss...)
M1: - Ja, jag tror att vi är överens...
Äkv: - Jaa... Mmm...
Kv3: - Mmmm...
Äkv: - Så... generellt alltså så är det inte godtagbart...
M1: - Nej.
Kv2: - Jag har en....(nytt ärende).